

**CONTRATO Nº 2025/034****CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS RELACIONADOS AO CANAL DE DENÚNCIAS, E IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO, QUE ENTRE SI FAZEM O BANCO DA AMAZÔNIA S.A. E A EMPRESA T S J CONTACT CENTER LTDA.**

Por este instrumento particular de Contrato, em que são partes, de um lado o Banco da Amazônia S.A., sociedade de economia mista, vinculado ao Governo Federal, com sede em Belém (PA), na Avenida Presidente Vargas, nº 800, Bairro Campina, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.902.979/0001-44, representado neste ato por sua Gerente de Contratações e Gestão Administrativa de Contratos – GECOG, Sra. **BRUNA ELINE DA SILVA CAVALCANTE**, brasileira, solteira, bancária, portadora da Carteira de Identidade Profissional nº 25700 OAB/PA e CPF/MF nº 796.223.562-49, doravante denominado **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa **T S J CONTACT CENTER LTDA**, com registro na Junta Comercial do Estado do Pará (JUCEPA) sob o NIRE nº 15201793744, com sede na Cidade de Belém/PA, na Rua Ó de Almeida, nº 634, Bairro do Reduto, CEP 66.053-190, inscrita no CNPJ sob nº 07.567.687/0001-90, representada neste ato por seu Administrador, Sr. **THIAGO SILVA BOGÉA**, brasileiro, casado, empresário, portador da CNH nº 00136157226 DETRAN/PA, CPF/MF nº 591.256.242-53, doravante denominada **CONTRATADA**, por este instrumento e na melhor forma de direito, nos termos da decisão do Comitê de Administração da GECOG do **CONTRATANTE**, datada de 13.02.2025, ajustam o presente Contrato, nos termos do **Edital do Pregão Eletrônico nº 90032/2024**, sujeitando, ainda, as partes às disposições da Lei 13.303/16, de 30.06.2016, do Decreto nº 8.945/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia e suas alterações, conforme Cláusulas e condições seguintes

1- CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente Contrato tem como objeto a contratação de empresa especializada em recebimento, análise, compilação e classificação de denúncias para público interno e externo, prestando os serviços técnicos e concomitantemente a implantação e gestão do Canal de Denúncias, em sistema informatizado, com garantia de anonimato e integridade dos denunciantes, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis por igual período, nos termos e condições constantes no **Edital do Pregão Eletrônico 90032/2024** e seus Anexos,

1.2. O presente Contrato decorre do processo de contratação aprovado no **Parecer GECOG-COCOM Nº 2024/2223**, realizado pelo **Edital do Pregão Eletrônico nº 90032/2024**.

1.3. O serviço objeto é descrito conforme tabela a seguir:

2. Tabela 1: Estimativa de serviço

LOTE	ITEM	SERVIÇO	QUANTIDADE
ÚNICO	01	Solução de canal de denúncias.	1 PA

2- CLÁUSULA SEGUNDA – ADENDOS

1.1. 2.1. Fazem parte integrante do presente Contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes Anexos:

Anexo I – Termo de Confidencialidade e Sigilo de Dados de informação

**CONTRATO Nº 2025/034****Anexo II – Termo de Política Anticorrupção****Anexo III – Termo de Referência****Anexo IV - Solução de Gravação****Anexo V - Solução de CRM****Anexo VI - Acordo de Níveis de Serviço (SLA)****Anexo VII – Proposta Comercial**

2.2. Este Contrato e seus Anexos são considerados como um único termo e suas regras deverão ser interpretados de forma harmônica. Em caso de divergência insuperável entre as regras deste Contrato e os seus Anexos, prevalecerão às regras deste Contrato e, na sequência, na ordem dos Anexos.

3- CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZOS

3.1. O Contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, após avaliação dos serviços e vantajosidade, até o prazo máximo de **60 (sessenta) meses**, de acordo com o Art.71 da Lei 13.303/20216, e a **CONTRATADA** terá o prazo de até 03 (três) dias úteis para agendar a reunião técnica inicial com a área demandante do serviço.

3.1.1. Os prazos previstos neste Contrato, de execução e vigência poderão ser prorrogados, durante a vigência contratual, com a aquiescência da **CONTRATADA**, por decisão do Agente de Fiscalização administrativa, por meio de termo aditivo.

3.1.2. Não havendo interesse na prorrogação do prazo de vigência, as Partes poderão rescindir o Contrato antes do término de sua vigência, por interesse próprio, sem que caiba direitos a indenizações desde que comunique outra Parte com antecedência de 90 (noventa) dias.

4- CLÁUSULA QUARTA – VALOR DO CONTRATO E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. Como contrapartida à execução do objeto do presente Contrato, o **CONTRATANTE** deverá pagar à **CONTRATADA**, pela prestação do serviço de fornecimento do objeto da **Cláusula Primeira** deste Contrato, o valor mensal de **R\$ 8.085,00** (oito mil e oitenta e cinco reais), valor anual de **R\$97.020,00** (noventa e sete mil e vinte reais cinco mil e cem reais) e o valor total para 60 (sessenta) meses é de **R\$485.100,00** (quatrocentos e oitenta e cinco mil e cem reais) e de acordo com a Carta-Proposta de preços – **Anexo VII** deste Contrato da **CONTRATADA**, datada de 30/12//2024, apresentada no Pregão Eletrônico nº 90032/2024, que é parte integrante deste Contrato como se nele estivesse transcrita, de acordo com as condições definidas na **Cláusula Oitava** deste Instrumento e **item 23** do **Termo de Referência – Anexo III** deste Contrato.

4.1.1. O valor contratado inclui todos os impostos e taxas vigentes na Legislação Brasileira para a execução do objeto desta contratação, e também, todos os custos diretos e indiretos inerentes, tais como os a seguir indicados, porém sem se limitar aos mesmos: despesas com pessoal (inclusive obrigações sociais, viagens e diárias), despesas administrativas, administração, lucro e outras despesas necessárias a boa realização do objeto desta contratação, isentando o **CONTRATANTE** de quaisquer ônus adicionais.

4.2. Os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto deste Contrato estão previstos no orçamento de investimento do **CONTRATANTE**, na rubrica - **82.524-7 - Despesas de Serviços Administrativos Contratados S/ INSS PJ**.

**CONTRATO Nº 2025/034****5- CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

5.1. Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a **CONTRATADA** deve, dentro de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato, apresentar garantia ao **CONTRATANTE**, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total desta contratação, que deve cobrir o período de execução do Contrato e estender-se até 03 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação ou renovação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes, na modalidade escolhida e prevista nos termos do Art. 70 da Lei nº 13.303, de 30.06.2016.

5.1.1. A **CONTRATADA** deve prestar garantia numa das seguintes modalidades:

a) **Fiança Bancária**, acompanhado dos seguintes documentos a seguir listados, para análise e aceitação por parte do **CONTRATANTE**:

I - Estatuto Social e ata de posse da diretoria da Instituição Financeira;

II - Quando Procuradores, encaminhar as procurações devidamente autenticadas, com poderes específicos para representar a Instituição Financeira;

III - Balanços Patrimoniais e Demonstração de Resultado dos últimos dois anos, acompanhado das notas explicativas e respectivos pareceres do Conselho de Administração e Auditores Independentes;

IV - Memória de cálculo do Índice de Adequação de Capital (Índice da Basileia) e Índice de Imobilização, comprovando que a instituição financeira está enquadrada no limite estabelecido pelo Banco Central, para comparação e validação com os dados disponíveis no “site” do Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br).

b) **Caução em dinheiro** deve ser efetuada junto a uma Agência do **CONTRATANTE**, em que o depósito tenha como beneficiário o **CONTRATANTE**, sendo a cópia do recibo será entregue ao Gestor do Contrato.

c) **Seguro Garantia** feito junto à entidade com situação regular no mercado de seguros do Brasil, nos termos estipulados neste Contrato, para análise e aceitação por parte do **CONTRATANTE**.

5.1.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deve assegurar o pagamento de:

a) Prejuízos advindos do não cumprimento ou do cumprimento irregular do objeto do presente Contrato;

b) Prejuízos diretos causados ao **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

c) Multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**; e

d) Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela **CONTRATADA**, quando couber.

5.2. A inobservância do prazo fixado nesta Cláusula para apresentação da garantia acarreta a aplicação de multa de 0,1% (um centésimo por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia de atraso, limitada a 2,5% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor total do Contrato.

5.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia autoriza o **CONTRATANTE** a:

a) Promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações; ou

**CONTRATO Nº 2025/034**

b) Reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à **CONTRATADA** até que a garantia seja apresentada.

5.3. A garantia deve ser considerada extinta:

a) Com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do **CONTRATANTE**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as Cláusulas do Contrato; ou

b) Após 03 (três) meses do término da vigência do presente Contrato.

6- CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. O Contrato é executado sob o regime de preços global e deve ser cumprido fielmente pelas Partes de acordo com as Cláusulas e condições avençadas neste Instrumento, as normas ditadas pela Lei n. 13.303/2016 e pelo Regulamento de Licitações e Contratos do **CONTRATANTE**, respondendo cada uma das Partes pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.1.1.A **CONTRATADA** deverá fornecer os bens especificados no objeto deste instrumento de Contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no **Termo de Referência - Anexo III** deste Contrato.

6.1.2.O **CONTRATANTE** deverá acompanhar e assegurar as condições necessárias para o fornecimento dos bens, cumprindo rigorosamente todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no **Termo de Referência - Anexo III** deste Contrato.

6.2. A **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados direta ou indiretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros em razão da execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a Fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**.

6.3. A Gestão e Fiscalização do presente Contrato deve ser realizada pela área técnica do **CONTRATANTE**. A Gestão do contrato abrange o encaminhamento de providências, devidamente instruídas e motivadas, identificadas em razão da fiscalização da execução do contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o contrato.

6.4. A Fiscalização da execução do presente Contrato será realizada por Agentes de Fiscalização, que devem ser designados pelo Gestor do Contrato, permitindo-se designar mais de 01 (um) empregado e atribuir-lhes funções distintas, como a Fiscalização administrativa e técnica, consistindo na verificação do cumprimento das obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, com a alocação dos recursos, pessoal qualificado, técnicas e materiais necessários.

6.5. O Gestor do Contrato pode suspender a sua execução em casos excepcionais e motivados tecnicamente pelo Fiscal Técnico do Contrato, devendo comunicá-la ao Preposto da **CONTRATADA**, indicando:

a) O prazo da suspensão, que pode ser prorrogado, se as razões que a motivaram não estão sujeitas ao controle ou à vontade do Gestor do Contrato;

b) Se deve ou não haver desmobilização, total ou parcial, e quais as atividades devem ser mantidas pela **CONTRATADA**;

c) O montante que deve ser pago à **CONTRATADA** a título de indenização em relação a eventuais danos já identificados e o procedimento e metodologia para apurar valor de indenização de novos danos que podem ser gerados à **CONTRATADA**.



CONTRATO Nº 2025/034

6.6. Constatada qualquer irregularidade na licitação ou na execução contratual, o Gestor do contrato deve, se possível, sanear-la, evitando-se a suspensão da execução do Contrato ou outra medida como decretação de nulidade ou rescisão contratual.

6.6.1. Na hipótese prevista neste subitem, a **CONTRATADA** deve submeter ao **CONTRATANTE**, por escrito, todas as medidas que lhe parecerem oportunas, com vistas a reduzir ou eliminar as dificuldades encontradas, bem como os custos envolvidos. O **CONTRATANTE** compromete-se a manifestar-se, por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, quanto à sua aprovação, recusa ou às disposições por ela aceitas, com seus custos correlatos.

6.7. As Partes contratantes não são responsáveis pela inexecução, execução tardia ou parcial de suas obrigações, quando a falta resultar, comprovadamente, de fato necessário, cujo efeito não era possível evitar ou impedir. Essa exoneração de responsabilidade deve produzir efeitos nos termos do Parágrafo Único do Artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

6.8. No caso de uma das Partes se achar impossibilitada de cumprir algumas de suas obrigações, por motivo de caso fortuito ou força maior, deve informar expressa e formalmente esse fato à outra Parte, no máximo até 10 (dez) dias consecutivos contados da data em que ela tenha tomado conhecimento do evento.

6.8.1. A comunicação de que trata este subitem deve conter a caracterização do evento e as justificativas do impedimento que alegar, fornecendo à outra parte, com a maior brevidade, todos os elementos comprobatórios e de informação, atestados periciais e certificados, bem como comunicando todos os elementos novos sobre a evolução dos fatos ou eventos verificados e invocados, particularmente sobre as medidas tomadas ou preconizadas para reduzir as consequências desses fatos ou eventos, e sobre as possibilidades de retomar, no todo ou em parte, o cumprimento de suas obrigações contratuais.

6.8.2. O prazo para execução das obrigações das partes, nos termos desta Cláusula, deve ser acrescido de tantos dias quanto durarem as consequências impeditivas da execução das respectivas obrigações da parte afetada pelo evento.

6.9. A não utilização pelas Partes de quaisquer dos direitos assegurados neste Contrato, ou na Lei em geral, ou no Regulamento de Licitações e Contratos **CONTRATANTE**, ou a não aplicação de quaisquer sanções, não invalida o restante do Contrato, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

6.10. Qualquer comunicação pertinente ao Contrato, a ser realizada entre as Partes contratantes, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, deve ocorrer por escrito, preferencialmente nos seguintes e-mails:

E-mail **CONTRATANTE** - valeria.pinhoiro@basa.com.br

E-mail **CONTRATADA** - thiago@tsjtmk.com

6.10.1. As Partes são obrigadas a verificar os e-mails referidos neste subitem a cada 24 (vinte e quatro) horas e, se houver alteração de e-mail ou qualquer defeito técnico, devem comunicar à outra parte no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

6.10.2. Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 02 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail.

6.11. A execução do presente Contrato e das parcelas do presente Contrato estão condicionadas à expedição, por parte do Gestor de Contrato do **CONTRATANTE**, das respectivas ordens de fornecimento dos bens.



CONTRATO Nº 2025/034

7- CLÁUSULA SÉTIMA – RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

7.1. O **CONTRATANTE**, por meio do Agente de Fiscalização técnica, deve receber o objeto do presente Contrato:

- a) Provisoriamente: na data de entrega dos serviços constantes das ordens de fornecimento, em até 03 (três) dias úteis a contar da comunicação da **CONTRATADA** para que o **CONTRATANTE** proceda às avaliações de conformidade, sem representar qualquer tipo de aceite;
- b) Definitivamente: em 30 (trinta) dias úteis, a contar da entrega dos serviços constantes das ordens de fornecimento, relativo à integralidade da parcela ou do Contrato, representando aceitação do fornecimento e liberação da **CONTRATADA** tocante a vícios aparentes.

7.2. Acaso verifique o descumprimento de obrigações por parte da **CONTRATADA**, o Agente de Fiscalização técnica ou administrativo deve comunicar ao Preposto desta, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção. O tempo para a correção deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do Contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações.

7.2.1. Realizada a correção pela **CONTRATADA**, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos nesta Cláusula.

8- CLÁUSULA OITAVA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

8.1. O pagamento relativo ao fornecimento do objeto desta contratação será realizado pelo **CONTRATANTE**, através de crédito em Conta Corrente nº 076581-2, Agência 007, Banco da Amazônia (003) da **CONTRATADA**, nos dias 05 (cinco), 15 (quinze) ou 25 (vinte e cinco), desde que a **CONTRATADA** efetive a entrega das Notas Fiscais e Faturas discriminativas com 10 (dez) dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação de execução dos serviços, devidamente comprovado através de Relatório Técnico emitido pela Fiscalização.

8.2. O pagamento será automaticamente transferido para o dia útil subsequente, caso não haja expediente no banco nas datas previstas para tal. O atraso na entrega da Nota Fiscal/Fatura implicará a transferência automática do pagamento para o próximo mês, sem qualquer acréscimo financeiro contra o **CONTRATANTE**.

8.3. No caso de atraso no pagamento por parte do **CONTRATANTE**, o valor devido será acrescido de encargos financeiros de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, calculados pro-rata die até o dia do efetivo pagamento.

8.4. Caso a **CONTRATADA** opte pelo recebimento do pagamento em conta corrente mantida em outra instituição financeira, lhe será cobrado o valor da tarifa TED correspondente ao da tabela de tarifas e serviços do banco, sendo que esse valor será de responsabilidade da **CONTRATADA** e deduzido do valor do crédito a ser enviado.

8.5. Para efeito de pagamento, o **CONTRATADO** deverá apresentar, juntamente com as notas fiscais/faturas, a documentação abaixo relacionada, caso não estejam disponíveis no Cadastro Único de Fornecedores (SICAF):

- I - Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;
- II - Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- III - Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede;
- IV - Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
- V - Certidão Negativa de Dívidas Trabalhistas – CNDT; e
- VI - Declaração do Simples Nacional, caso seja optante.



CONTRATO Nº 2025/034

8.6. É vedado o pagamento antecipado.

8.7. É permitido ao **CONTRATANTE** descontar dos créditos da **CONTRATADA** qualquer valor relativo à multa, ressarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.

8.8. O **CONTRATANTE** pode reter ou glosar os pagamentos, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso a **CONTRATADA**:

- a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a quantidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidas para a execução do serviço, ou utilizá-las com qualidade e quantidade inferior à demandada; ou
- c) Não arcar com as obrigações trabalhistas e previdenciárias dos seus empregados, quando dedicadas exclusivamente à execução do contrato

8.9. Havendo controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à quantidade, o montante correspondente à parcela incontroversa deverá ser paga no prazo previsto no subitem acima e o relativo à parcela controvertida deve ser retido.”

8.10. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo **CONTRATANTE**, o valor devido deve ser acrescido de atualização financeira, desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), acrescido dos encargos, calculados da seguinte forma:

$$EM = I \times VP \times N$$

Onde:

EM = Encargos moratórios devidos;

I = Índice de atualização financeira, calculado como: $(6 / 100 / 365) = 0,00016438$;

VP = Valor da parcela em atraso;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

9- CLÁUSULA NONA – SUBCONTRATAÇÃO

9.1. Não será permitido a subcontratação parcial ou total de parcela do objeto deste Contrato.

10 - CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO

10.1. A alteração incidente sobre o objeto do Contrato deve ser consensual e pode ser quantitativa, quando importa acréscimo ou diminuição do objeto do Contrato, ou qualitativa, quando a alteração diz respeito a características e especificações técnicas do objeto do Contrato.

10.1.1. A alteração quantitativa sujeita-se aos limites previstos nos § 1º e 2º do Artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- a) A aplicação dos limites deve ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;
- b) Deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do Contrato e o valor orçado pelo **CONTRATANTE**, salvo se o Fiscal Técnico do Contrato apontar justificativa técnica ou econômica, que deve ser ratificada pelo Gestor do Contrato.



CONTRATO Nº 2025/034

10.1.2. A alteração qualitativa não se sujeita aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- a) Os encargos decorrentes da continuidade do Contrato devem ser inferiores aos da rescisão contratual e aos da realização de um novo procedimento licitatório;
- b) As consequências da rescisão contratual, seguida de nova licitação e contratação, devem importar prejuízo relevante ao interesse coletivo;
- c) As mudanças devem ser necessárias ao alcance do objetivo original do Contrato, à otimização do cronograma de execução e à antecipação dos benefícios sociais e econômicos decorrentes;
- d) A capacidade técnica e econômico-financeira da **CONTRATADA** deve ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;
- e) A motivação da mudança contratual deve ter decorrido de fatores supervenientes não previstos e que não configurem burla ao processo licitatório;
- f) A alteração não deve ocasionar a transfiguração do objeto originalmente contratado em outro de natureza ou propósito diverso.

10.2. As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

- a) Instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do Fiscal Técnico e do Fiscal Administrativo do **CONTRATANTE**, que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;
- b) As justificativas devem ser ratificadas pelo Gestor do Contrato do **CONTRATANTE**; e
- c) Submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do **CONTRATANTE**.

10.3. As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual devem ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que firmou o Contrato, devendo o extrato do termo aditivo ser publicado no sítio eletrônico do **CONTRATANTE**.

10.4. Não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de termo aditivo:

- a) A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;
- b) As atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no Contrato;
- c) A correção de erro material havido no instrumento de Contrato;
- d) As alterações na razão ou na denominação social da **CONTRATADA**;
- e) As alterações na Legislação tributária que produza efeitos nos valores contratados.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

11.1. O equilíbrio econômico-financeiro do Contrato deve ocorrer por meio de:

**CONTRATO Nº 2025/034**

a) Reajuste: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 01 (um) ano a contar da data da proposta;

b) Revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

11.2. O reajuste deve ser concedido de ofício pelo **CONTRATANTE** e deve observar a seguinte fórmula:

$$R = P_0 [(IPCA_i / IPCA_0) - 1]$$

Onde:

R = Valor do reajuste

P₀ = Preço base proposto

IPCA= Índice Nacional de Preços ao Consumidor-amplo, calculado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística)

IPCA_i = Índice referente ao mês de aniversário da data de apresentação da proposta.

IPCA₀ = Índice referente ao mês da apresentação da proposta.

11.3. A revisão deve ser precedida de solicitação da **CONTRATADA**, acompanhada de comprovação:

a) Dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;

b) Da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão; e

c) De demonstração analítica, por meio de planilha de custos e formação de preços, sobre os impactos da alteração de preços ou custos no total do Contrato.

11.3.1. A revisão que não for solicitada durante a vigência do Contrato considera-se preclusa com a prorrogação ou renovação contratual ou com o encerramento do Contrato.

11.3.2. Caso, a qualquer tempo, a **CONTRATADA** seja favorecida com benefícios fiscais isenções e/ou reduções de natureza tributárias em virtude do cumprimento do Contrato, as vantagens auferidas serão transferidas ao **CONTRATANTE**, reduzindo-se o preço.

11.3.3. Caso, por motivos não imputáveis à **CONTRATADA**, sejam majorados os gravames e demais tributos ou se novos tributos forem exigidos da **CONTRATADA**, cuja vigência ocorra após a data da apresentação da Proposta, o **CONTRATANTE** absorverá os ônus adicionais, reembolsando a **CONTRATADA** dos valores efetivamente pagos e comprovados, desde que não sejam de responsabilidade legal direta e exclusiva da **CONTRATADA**.

11.4. Os pedidos de revisão serão decididos em decisão fundamentada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da formalização do requerimento.

11.4.1. O **CONTRATANTE** poderá realizar diligências junto à **CONTRATADA** para que esta complemente ou esclareça alguma informação indispensável à apreciação dos pedidos. Nesta hipótese, o prazo estabelecido neste subitem ficará suspenso enquanto pendente a resposta pela **CONTRATADA**.



CONTRATO Nº 2025/034

12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1. O inadimplemento contratual de ambas as partes autoriza a rescisão, que deve ser formalizada por distrato e antecedida de comunicação à outra Parte contratante sobre a intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 05 (cinco) dias úteis para eventual manifestação.

12.2. A Parte que pretende a rescisão deve avaliar e responder motivadamente a manifestação referida no subitem precedente no prazo de 10 (dez) dias úteis, comunicando a outra parte, na forma prevista neste Contrato, considerando-se o Contrato rescindido com a referida comunicação.

12.3. Aplica-se a teoria do adimplemento substancial, devendo as partes contratantes ponderar, no que couber, antes de decisão pela rescisão:

- a) Impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- b) Riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- c) Motivação social e ambiental do empreendimento;
- d) Custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;
- e) Despesa necessária à preservação das instalações e dos objetos já executados;
- f) Despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;
- g) Possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais;
- h) Custo total e estágio de execução física e financeira do Contrato;
- i) Empregos diretos e indiretos perdidos em razão da paralisação do Contrato;
- j) Custo para realização de nova licitação ou celebração de novo Contrato;
- k) Custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

12.2. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA** pode dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

12.2.1. Na hipótese deste subitem, o **CONTRATANTE** pode conceder prazo para que a **CONTRATADA** regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da **CONTRATADA** de corrigir a situação.

13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto, o **CONTRATANTE** poderá, garantido o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações previstas no neste Contrato, aplicar as penalidades previstas na lei nº 13.303/16:

- I – Advertência;
- II – Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação, pela inexecução total do ajuste;
- III – Multa diária de 0,2% (dois décimos por cento), calculado sobre o valor da respectiva fatura, quando houver atraso parcial na execução do objeto do Contrato enquanto perdurar o inadimplemento;
- IV - Suspensão do direito de licitar e de contratar com o **CONTRATANTE** pelo prazo de até 02 (dois) anos;



CONTRATO Nº 2025/034

13.2. O atraso na entrega do produto superior a 30 (trinta) dias consecutivos, poderá ensejar, a exclusivo critério do **CONTRATANTE**, a rescisão do Contrato.

13.3. A rescisão do Contrato provocada pela **CONTRATADA** implicará de pleno direito, a cobrança pelo **CONTRATANTE** de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total contratado;

13.4. penalidade será aplicada pelo **CONTRATANTE** sem o devido processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 10 (dez) dias úteis;

13.5. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança, facultada a defesa prévia, não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos;

13.6. A **CONTRATADA** será penalizada em até 10% (dez por cento) do valor total da fatura mensal, pelo não atendimento dos índices dos níveis de serviços acordados. As penalidades não são cumulativas e serão aplicadas da seguinte forma, conforme **Acordo de Níveis de Serviço (SLA) – Anexo VII** deste Contrato:

- I. De 1 a 3 itens não atingidos: penalidade de 3% (três por cento) do valor total da fatura mensal;
- II. De 4 a 5 itens não atingidos: penalidade de 5% (cinco por cento) do valor total da fatura mensal;
- III. 6 ou mais itens não atingidos: penalidade de 10% (dez por cento) valor total da fatura mensal.

13.7. Após o devido processo administrativo, sendo constatada a responsabilidade da Parte contrária, o valor das multas será descontado pelo **CONTRATANTE** do valor da garantia, da fatura mensal devida ou judicialmente.

13.8. Se a multa for valor superior ao valor da garantia apresentada, além da perda desta, responderá a parte contrária pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE**.

13.9. Inexistindo pagamento devido pelo **CONTRATANTE**, ou sendo este insuficiente, caberá a parte contrária efetuar o pagamento do que for devido, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, contados da data de sua comunicação de confirmação da multa, em depósito em conta corrente própria em nome do **CONTRATANTE**.

13.10. Em não se realizando o pagamento nos termos definidos no item 13.5, far-se-á a sua cobrança judicialmente.

13.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

13.12. A **CONTRATADA**, para além de hipóteses previstas no presente Contrato, estará sujeita à multa:

- a) De mora, Multa diária de 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) calculados sobre o valor anual previsto para o serviço prestado afetado, quando da inexecução parcial do objeto, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério do **CONTRATANTE**, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão da avença;
- b) Multa de 0,2% (dois décimos por cento) até 2% (dois por cento) sobre o valor anual previsto para o serviço prestado afetado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no Item acima ou de inexecução parcial da obrigação assumida;



CONTRATO Nº 2025/034

c) Multa de 10% (quinze por cento) sobre o valor anual previsto para o serviço prestado afetado, em caso de **inexecução** total da obrigação assumida;

a) compensatória, pelo descumprimento total do Contrato, no montante de até 10% (dez por cento) do valor do Contrato;

b) Suspensão do direito de licitar e de contratar com o **CONTRATANTE** pelo prazo de até 02 (dois) anos.

13.12.1. Se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o Contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, do Gestor do Contrato.

13.12.2. Acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no Parágrafo Único do Artigo 416 do Código Civil Brasileiro.

13.12.3. A multa aplicada pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** em razão do Contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro Contrato havido entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, aplicando-se a compensação prevista no Artigo 368 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

14.1. Com fundamento no artigo 5º da Lei n. 12.846/2013, constituem atos lesivos ao **CONTRATANTE** as seguintes práticas:

- a) Fraudar o presente Contrato;
- b) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o Contrato;
- c) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste Contrato, sem autorização em Lei, no ato convocatório da licitação pública ou neste instrumento contratual; ou
- d) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato; e
- e) Realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei n. 12.846/2013, Decreto n. 8.420/2015, **revogado pelo Decreto nº 11.129/2022**, Lei n. 13.303/15, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente Contrato.

14.2. A prática pela **CONTRATADA**, de atos lesivos ao **CONTRATANTE**, a sujeitará, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

- a) Multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimativa;
- b) Publicação extraordinária da decisão condenatória.

14.2.1. Na hipótese da aplicação da multa prevista na alínea “a” deste subitem, caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

14.2.2. As sanções descritas neste subitem serão aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.



CONTRATO Nº 2025/034

14.2.3. A publicação extraordinária será feita às expensas da empresa sancionada e será veiculada na forma de extrato de sentença nos seguintes meios:

- a) Em jornal de grande circulação na área da prática da infração e de atuação da **CONTRATADA** ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;
- b) Em edital afixado no estabelecimento ou no local de exercício da atividade do licitante, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias; e
- c) No sítio eletrônico do licitante, pelo prazo de 30 (trinta) dias e em destaque na página principal do referido sítio.

14.2.4. A aplicação das sanções previstas neste subitem não exclui, em qualquer hipótese, a obrigação da reparação integral do dano causado.

14.3. A prática de atos lesivos ao **CONTRATANTE** será apurada e apenada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo Gestor do Contrato e conduzido por comissão composta por 02 (dois) servidores designados.

14.3.1. Na apuração do ato lesivo e na dosimetria da sanção eventualmente aplicada, a CAGECE deve levar em consideração os critérios estabelecidos no artigo 7º e seus incisos da Lei n. 12.846/2013.

14.3.2. Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei n. 13.303/16, ou a outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o licitante também estará sujeito a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no PAR.

14.3.3. A decisão administrativa proferida pela autoridade julgadora ao final do PAR será publicada no Diário Oficial da União.

14.3.4. O processamento do PAR não interferirá na instauração e seguimento de processo administrativo específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. resultantes de ato lesivo cometido pelo licitante, com ou sem a participação de agente público.

14.3.5. O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei n. 12.846/2013 e no Decreto n. 8.420/ 2015, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 21 do Decreto no. 8.420/2015.

14.4. A responsabilidade da pessoa jurídica na esfera administrativa não afasta ou prejudica a possibilidade de sua responsabilização na esfera judicial.

14.5. As disposições deste item se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do Parágrafo Único do Artigo 1º da Lei n. 12.846/2013.

14.6. Não obstante o disposto nesta Cláusula, a **CONTRATADA** está sujeita a quaisquer outras responsabilizações de natureza cível, administrativa e, ou criminal, previstas neste Contrato e, ou na legislação aplicável, no caso de quaisquer violações.

15 - CLAUSULA DÉCIMA QUINTA - OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE

15.1. As obrigações da Contratante encontram-se previstas no **item 15 do Termo de Referência - Anexo III** deste Contrato.



CONTRATO Nº 2025/034

16 - CLAUSULA DÉCIMA SEXTA - E RESPONSABILIDADES DA ADJUDICATARIA E CONTRATADA

16.1. As obrigações da Contratada encontram-se previstas no **item 16 do Termo de Referência - Anexo III** deste Contrato.

17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

17.1. Quaisquer informações relativas ao presente Contrato, somente podem ser dadas ao **CONTRATANTE**. Para os efeitos desta Cláusula, deve ser formulada a solicitação, por escrito, ao **CONTRATANTE**, informando todos os pormenores da intenção da **CONTRATADA**, reservando-se, ao **CONTRATANTE**, o direito de aceitar ou não o pedido, no todo ou em parte. O **Termo de Confidencialidade e Sigilo para o Tratamento de Dados e Informações** conforme **ANEXO I** deste Contrato asseguram os termos aqui propostos. Todos os empregados da **CONTRATADA** que venham executar serviços, diretamente ou indiretamente, no âmbito do Contrato deverão assinar o **Termo de Responsabilidade e Confidencialidade do Empregado Terceirizado, conforme modelo do Anexo IX do Edital de Pregão Eletrônico nº 90032/2024**. O referido termo deverá ser entregue ao **CONTRATANTE** antes do início das atividades do(s) profissional (is).

18 - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO

18.1. A **CONTRATADA** assume o compromisso de deferência a práticas de integridade em todo o encadeamento contratual, com expressa observância aos princípios contidos no Código de Condutas e Integridade do **CONTRATANTE**, cuja íntegra esta disponibilizada no site do Banco da Amazônia S.A. (www.bancoamazonia.com.br), bem como assinar o **Termo de Confidencialidade e Sigilo - ANEXO I** e o **Termo de Política Anticorrupção - Anexo II**, ambos Anexos deste Contrato.

18.2. O **CONTRATANTE** reserva-se no direito de realizar auditoria na **CONTRATADA** para verificar sua conformidade com as Leis e o seu Programa Anticorrupção, sendo a **CONTRATADA** responsável por manter em sua guarda todos os arquivos e registros evidenciando tal conformidade, assim como disponibilizá-los ao **CONTRATANTE** dentro de 05 (cinco) dias úteis a contar de sua solicitação.

19 - CLÁUSULA DÉCIMA NONA – TRATAMENTO DE DADOS

19.1 A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de Dados consoante às determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) sempre que lhe couber, em virtude da execução do objeto deste contrato, o tratamento de dados pessoais, além de atender às demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos Dados Pessoais do **CONTRATANTE**, o que inclui os Dados dos clientes desta.

19.2. Todo tratamento de Dado decorrente da implementação deste Contrato deve seguir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e as diretrizes abaixo elencadas:

19.2.1. Diretrizes de tratamento: Considerando que competirá ao **CONTRATANTE** as decisões referentes ao tratamento dos Dados Pessoais (sendo portanto Controladora) e que a **CONTRATADA** realizará o tratamento dos Dados Pessoais em nome da **CONTRATANTE** (sendo portanto Operadora), a **CONTRATADA** seguirá estritamente as instruções recebidas do **CONTRATANTE** em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a **CONTRATADA** garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

**CONTRATO Nº 2025/034**

19.2.2. A **CONTRATADA** deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pelo **CONTRATANTE**.

19.2.3. **Solicitações de Titulares:** A **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE** sobre quaisquer reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais que ocorram em virtude deste Contrato, no prazo máximo de 24h.

19.2.4. **Confidencialidade e Sigilo.** Os termos de confidencialidade e sigilo para o tratamento de dados e informações estão descritos no **Termo de Confidencialidade e Sigilo - ANEXO I** deste Contrato, sendo sua formalização, parte integrante e indispensável desta Cláusula.

19.2.5. A **CONTRATADA** deverá garantir a formalização de termo de Confidencialidade e Sigilo com todos os empregados envolvidos na prestação do serviço, conforme modelo disponibilizado no **Termo de Responsabilidade e Confidencialidade do Empregado Terceirizado - Anexo IX do Edital de Pregão Eletrônico nº 90032/2024**.

19.2.6. **Registro de atividades:** A **CONTRATADA** deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar e a identificação de quem as realizou.

19.2.7. **Governança e Segurança:** A **CONTRATADA** deverá garantir a implementação de medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que os ambientes físicos ou lógicos utilizados no tratamento de Dados são estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança, padrões de boas práticas, governança e princípios gerais previstos em Lei, além das demais normas regulamentares aplicáveis.

19.2.8. **Subcontratação de Operadores:** A **CONTRATADA** somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros mediante consentimento prévio e por escrito do **CONTRATANTE**. Neste caso, a **CONTRATADA** deverá celebrar um contrato escrito com estes subcontratados para (i) obrigá-los à condições de tratamento de dados semelhantes às impostas por este Contrato em relação à **CONTRATADA**, no que for aplicável aos Serviços subcontratados; (ii) descrever os Serviços subcontratados; (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Subcontratado deverá implementar.

19.2.9. **Conformidade da CONTRATADA:** A **CONTRATADA** deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus empregados e subcontratadas com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos serviços e deverá fornecer ao **CONTRATANTE** relatórios sobre esses controles sempre que solicitado. Os relatórios deverão incluir, no mínimo: (i) o status dos sistemas de processamento de Dados Pessoais; (ii) as medidas de segurança; (iii) o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança; (iv) as inconformidades relacionadas as medidas organizacionais; (v) quaisquer eventuais violações de dados e/ou incidentes de segurança; (vi) as ameaças percebidas à segurança e aos Dados Pessoais; e (vii) as melhorias exigidas e/ou recomendadas.

19.2.10. **Monitoramento de conformidade:** O **CONTRATANTE** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a **CONTRATADA** possui perante a Lei e este Contrato.

19.2.11. **Notificação:** A **CONTRATADA** deverá notificar o **CONTRATANTE** em até 24h (vinte e quatro) horas: (i) qualquer descumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) qualquer violação de segurança na **CONTRATADA** ou nos seus subcontratados; (iv) qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade da proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

**CONTRATO Nº 2025/034**

19.2.12. **Colaboração:** A **CONTRATADA** compromete-se a auxiliar o **CONTRATANTE**: (i) com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; (ii) e no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais.

19.2.13. **Propriedade dos Dados:** O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados do **CONTRATANTE** ou dos clientes desta para a **CONTRATADA** ("Dados"). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão sendo de propriedade do **CONTRATANTE**, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

19.2.14. **Tratamento de Dados no Exterior:** Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.

19.2.15. **Atuação restrita e vedação de compartilhamento sem autorização:** A **CONTRATADA** não poderá usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato sem autorização expressa do **CONTRATANTE**.

19.2.16. **Adequação legislativa:** Caso exista modificação dos textos legais ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da prestação de serviços ao **CONTRATANTE** ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, a **CONTRATADA** deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a **CONTRATADA** concorda em notificar formalmente este fato ao **CONTRATANTE**, que terá o direito de resolver o presente Contrato sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

19.2.17. Se qualquer legislação nacional ou internacional aplicável ao tratamento de Dados Pessoais no âmbito do Contrato vier a exigir adequação de processos e/ou instrumentos contratuais por forma ou meio determinado, as Partes desde já acordam em celebrar termo aditivo escrito neste sentido.

19.2.18. Solicitação de Dados ou Registros. Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a norma aplicável, ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a **CONTRATADA** receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar o **CONTRATANTE** antes de fornecê-los, se possível.

19.2.19. Devolução dos Dados. A **CONTRATADA** se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) o **CONTRATANTE** solicitar; (ii) o Contrato for rescindido; ou (iii) com o término do presente Contrato. Em adição, a **CONTRATADA** não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contratoto.

19.2.20. Caso os Dados da **CONTRATADA** estejam contidos em um banco de Dados, além de restituir este banco de Dados de inteira propriedade do **CONTRATANTE** em qualquer hipótese de extinção deste instrumento, a **CONTRATADA** deverá remeter em adição o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de Dados, em até 10 (dez) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.



CONTRATO Nº 2025/034

20 - CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

20.1. As partes contratantes elegem o Foro da Comarca de Belém, Estado do Pará, para a solução de qualquer questão oriunda do presente Contrato, com exclusão de qualquer outro.

20.2. E por estarem de pleno acordo as Partes reconhecem e concordam expressamente que a inserção de sua senha pessoal e/ou a utilização de outras formas de assinatura eletrônica. Inclusive biométricas, em plataformas digitais, como a “DocuSign”, constitui forma legítima e suficiente para a confirmação de seus dados, comprovação de sua identidade e validade de sua declaração de vontade para assinar e celebrar o presente Contrato para que produza todos os seus efeitos de direito, conforme dispões e Legislação aplicável.

Belém-PA, data da ultima assinatura eletrônica.

BANCO DA AMAZONIA S.A.

Assinado por:

Bruna Eline da Silva Cavalcante

246C4EF61D234EA...

BRUNA ELINE DA SILVA CAVALCANTE

Gerente Executiva da Gerência de Contratações
e Gestão Administrativa de Contratos – GECOG

T S J CONTACT CENTER LTDA

Assinado por:

Thiago Silva Bogéa

DB4D1CC3305C4C3...

THIAGO SILVA BOGÉA

Administrador

**CONTRATO Nº 2025/034****ANEXO I****TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES**

Este Termo de Compromisso é celebrado entre:

BANCO DA AMAZÔNIA, Endereço Avenida Presidente Vargas, 800, Belém, Pará, inscrito no CNPJ/MF 04.902.979/0001-44, neste ato representado por sua Gerente de Contratações e Gestão Administrativa de Contratos – GECOG, Sra. **BRUNA ELINE DA SILVA CAVALCANTE**, brasileira, solteira, bancária, portadora da Carteira de Identidade Profissional nº 25700 OAB/PA e CPF/MF nº 796.223.562-49, abaixo assinado ("**CONTRATANTE**"), e a empresa **T S J CONTACT CENTER LTDA**, com registro na Junta Comercial do Estado do Pará (JUCEPA) sob o NIRE nº 15201793744, com sede na Cidade de Belém/PA, na Rua Ó de Almeida, nº 634, Bairro do Reduto, CEP 66.053-190, inscrita no CNPJ sob nº 07.567.687/0001-90, representada neste ato por seu Administrador, Sr. **Sr. THIAGO SILVA BOGÉA**, brasileiro, casado, empresário, portador da CNH nº 00136157226 DETRAN/PA, CPF/MF nº 591.256.242-530, abaixo assinado ("**CONTRATADA**"), **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** em conjunto denominadas como Partes:

CONSIDERANDO QUE as Partes, por meio do Contrato nº 2025/034 estão estabelecendo uma relação jurídica para contratação de empresa especializada em recebimento, análise, compilação e classificação de denúncias para público interno e externo, prestando os serviços técnicos e concomitantemente a implantação e gestão do Canal de Denúncias, em sistema informatizado, com garantia de anonimato e integridade dos denunciantes, sendo que para serem executados, necessariamente incluem o acesso, o conhecimento e o tratamento de dados e informações corporativas da **CONTRATANTE** pela **CONTRATADA**, além do uso de equipamentos, de recursos computacionais e outros que envolvam a possibilidade de divulgação de informações restritas, de exclusivo interesse da **CONTRATANTE**, sob a posse, guarda e domínio da **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si informações classificadas como restritas e/ou sigilosas, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios;

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Restritas e/ou sigilosas, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso e Sigilo de Dados e Informações ("Termo"), o qual se regerá pelas considerações acima, bem como, **pelas considerações que forem pertinentes constantes na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).**

1. OBJETO

Este Termo tem por objeto exclusivo proteger as Informações Confidenciais que venham a ser fornecidas ou reveladas pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, bem como disciplinar a forma pela qual elas devem ser utilizadas pela **CONTRATADA**.

1.1. Todas as informações ou dados revelados ou fornecidos, direta ou indiretamente, pela **CONTRATANTE** ou por terceiros em nome desta à **CONTRATADA**, ou obtida por esta de forma lícita, independentemente de divulgação explícita, em quaisquer meios de armazenamento ou transmissão e independente do formato, rotulação ou forma de envio, devem ser tratadas como Informações Confidenciais.



CONTRATO Nº 2025/034

1.2.A **CONTRATADA** reconhece que as Informações Confidenciais são de propriedade exclusiva do **CONTRATANTE** ou são advindas de terceiros e estão sob sua responsabilidade.

1.3.As Informações Confidenciais poderão estar contidas e serem transmitidas por quaisquer meios, incluindo, entre outros, as formas escritas, gráfica, verbal, mecânica, eletrônica, digital, magnética ou criptográfica.

2. RESTRIÇÕES QUANTO À UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2.1.A **CONTRATADA** reconhece a importância de se manter as Informações Confidenciais em segurança e sob sigilo, mesmo após o término de vigência do presente Termo, obrigando-se a tomar todas as medidas necessárias para impedir que sejam transferidas, reveladas, divulgadas ou utilizadas, sem prévia autorização do **CONTRATANTE**, a qualquer terceiro estranho a este Termo.

2.2.Sem prejuízo das demais obrigações previstas neste Termo, a **CONTRATADA** obriga-se a:

(i) Tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que lhe forem fornecidos pelo **CONTRATANTE** e preservar o seu sigilo, de acordo com a Legislação vigente;

(ii) Preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo ou comercializar a terceiros;

(iii) Não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;

(iv) Não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (a) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (b) informações relativas aos materiais de acesso restrito do **CONTRATANTE** salvo autorização da autoridade competente.

(v) Não utilizar, reter, duplicar modificar, adulterar, subtrair ou adicionar qualquer elemento das Informações Confidenciais que lhe forem fornecidas para criação de qualquer arquivo, lista ou banco de dados de sua utilização particular ou de quaisquer terceiros, exceto quando autorizada expressamente por escrito pelo **CONTRATANTE** para finalidades específicas;

(vi) Não modificar ou adulterar as Informações Confidenciais fornecidas pelo **CONTRATANTE**, bem como a não subtrair ou adicionar qualquer elemento a essas Informações Confidenciais;

(vii) Armazenar e transmitir as Informações Confidenciais digitais em ambiente seguro, com controle de acesso e mediante o uso de criptografia;

(viii) Devolver ao **CONTRATANTE**, ou a exclusivo critério dessa destruir, todas as Informações Confidenciais que estejam em seu poder em até 48h (quarenta e oito horas), contados da data da solicitação; e

(ix) Informar imediatamente o **CONTRATANTE** qualquer violação a este Termo.



CONTRATO Nº 2025/034

3. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

3.1.A **CONTRATADA** obriga-se a, sempre que aplicável, atuar em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), bem como seguir as instruções informadas pelo **CONTRATANTE** quanto ao tratamento dos Dados Pessoais que teve acesso em função do presente Termo.

3.2.A **CONTRATADA** compromete-se a auxiliar o **CONTRATANTE**: i) com a suas obrigações judiciais ou administrativas, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e ii) no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas;

3.3.Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da relação estabelecida com o **CONTRATANTE** ou na execução das atividades ligadas a este Termo, a **CONTRATADA** deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade da relação negocial conforme as disposições acordadas, a **CONTRATADA** concorda em notificar formalmente este fato o **CONTRATANTE**, que terá o direito de resolver a relação negocial sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. A **CONTRATADA** declara estar ciente de que o manuseio inadequado das Informações Confidenciais, sua divulgação ou revelação não autorizada a quaisquer terceiros representarão, por si só, prejuízo ao patrimônio, à imagem e reputação do **CONTRATANTE**, e implicará em sua responsabilização civil ou criminal, de acordo com a violação verificada, obrigando-se ao ressarcimento das perdas e danos decorrente.

4.2. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a **CONTRATADA**, além de sanções penais cabíveis, ao pagamento o **CONTRATANTE** e a terceiros pelas perdas e danos, diretos e indiretos, decorrentes do evento de descumprimento, facultada ainda o **CONTRATANTE** a rescisão do presente Termo e demais acordos que estiverem vigentes com a **CONTRATADA**.

4.3. Este Termo não impõe obrigações à **CONTRATADA** com relação às Informações Confidenciais que (i) já sejam lícita e comprovadamente de conhecimento da **CONTRATADA** anteriormente à da sua divulgação pelo **CONTRATANTE**; (ii) sejam ou venham a se tornar de conhecimento público, sem qualquer intervenção da **CONTRATADA** e (iii) sejam divulgadas à **CONTRATADA** por qualquer terceiro que as detenham em legítima posse, sem que isto constitua violação de dever de confidencialidade previamente assumido com o **CONTRATANTE**.

4.4. Se a **CONTRATADA** vier a ser obrigada a divulgar, no todo ou em parte, as Informações Confidenciais por qualquer ordem judicial ou autoridade governamental competente, a **CONTRATADA** poderá fazê-lo desde que notifique imediatamente o **CONTRATANTE**, para permitir que esta adote as medidas legais cabíveis para resguardo de seus direitos.

4.5. Se a **CONTRATADA**, na hipótese aqui tratada, tiver que revelar as Informações Confidenciais, divulgará tão somente a informação que foi legalmente exigível e envidará seus melhores esforços para obter tratamento de segredo para quaisquer Informações Confidenciais que revelar, nos precisos dispositivos deste Termo e da Lei.



CONTRATO Nº 2025/034

4.6. A **CONTRATADA** concorda que não deve se opor à cooperação ou empenho de esforços com o **CONTRATANTE** para auxiliar na adoção das medidas judiciais competentes, sendo certo que nada poderá ser exigido ou solicitado a **CONTRATADA** que não esteja dentro dos estritos limites legais.

4.7. O presente Termo permanecerá em vigor por prazo indeterminado, independentemente da formalização de qualquer negócio entre as Partes.

4.8. Quaisquer alterações a este Termo somente terão validade e eficácia se forem devidamente formalizadas através de termo aditivo firmado entre as Partes.

4.9. O presente Termo será interpretado pela Legislação da República Federativa do Brasil e as Partes desde já elegem o Foro da Cidade de Belém, Estado do Pará, para dirimir qualquer controvérsia oriunda deste instrumento, salvo disposição específica pela legislação aplicável.

E por estarem de pleno acordo as Partes reconhecem e concordam expressamente que a inserção de sua senha pessoal e/ou a utilização de outras formas de assinatura eletrônica. Inclusive biométricas, em plataformas digitais, como a “DocuSign”, constitui forma legítima e suficiente para a confirmação de seus dados, comprovação de sua identidade e validade de sua declaração de vontade para assinar e celebrar o presente Contrato para que produza todos os seus efeitos de direito, conforme dispões e Legislação aplicável.

Belém-PA, data da ultima assinatura eletrônica.

BANCO DA AMAZONIA S.A.

Assinado por:

Bruna Eline da Silva Cavalcante

246C4EF64D224EA...

BRUNA ELINE DA SILVA CAVALCANTE

Gerente Executiva da Gerência de Contratações
e Gestão Administrativa de Contratos – GECOG

T S J CONTACT CENTER LTDA

Assinado por:

Thiago Silva Bogéa

BB4B4C66005C4C6...

THIAGO SILVA BOGÉA

Administrador

**CONTRATO Nº 2025/034****ANEXO II****TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO**

Por este instrumento particular, a **CONTRATADA** compromete-se a cumprir integralmente as disposições da Política Anticorrupção, Política de Responsabilidade Socioambiental e da Política de Relacionamento com Fornecedores do **CONTRATANTE** da qual tomou conhecimento neste ato por meio da leitura da cópia que lhe foi disponibilizada.

E, para fiel cumprimento desse compromisso, a **CONTRATADA** declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei n. 12.846/2013, doravante denominada “Lei Anticorrupção Brasileira”, (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (*United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977*, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como “Normas Anticorrupção”, incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

- a) Qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);
- b) Oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;
- c) Oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- d) Candidato ou candidata a cargo político;
- e) Um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- f) Um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);
- g) Ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:
 - g.1) Influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir o **CONTRATANTE** ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;
 - g.2) Assegurar vantagem imprópria;
 - g.3) Induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir o **CONTRATANTE** ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou
 - g.4) Fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.



CONTRATO Nº 2025/034

A **CONTRATADA**, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando o **CONTRATANTE** ou seus negócios, se obrigam a:

- a) Permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;
- b) Tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses do **CONTRATANTE**, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da **CONTRATADA** e do **CONTRATANTE**; e
- c) Observar, no que for aplicável, o Programa de *Compliance* do **CONTRATANTE**, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.

Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, o **CONTRATANTE** incentiva a **CONTRATADA**, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto n. 8.420/2015.

Caso a **CONTRATADA** ou qualquer de seus colaboradores venha a tomar conhecimento de atitudes ilícitas ou suspeitas, especialmente se referentes à violação das Leis Anticorrupção, deve informar prontamente ao **CONTRATANTE**, por meio do Canal de Denúncias privacidade@basa.com.br e no telefone (91) 4008-3269.

Fica esclarecido que, para os fins do Contrato, a **CONTRATADA** é responsável, perante o **CONTRATANTE** e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

Por fim, a **CONTRATADA** declara estar ciente de que a fiel observância deste instrumento é fundamental para a condução das atividades inerentes ao Contrato maneira ética e responsável constituindo falta grave, passível de imposição de penalidade, qualquer infração, no disposto deste instrumento.

Belém-PA, data da ultima assinatura eletrônica.

BANCO DA AMAZONIA S.A.

Assinado por:

Bruna Eline da Silva Cavalcante

246C4EF64D234EA...

BRUNA ÉLINE DA SILVA CAVALCANTE

Gerente Executiva da Gerência de Contratações
e Gestão Administrativa de Contratos – GECOG

T S J CONTACT CENTER LTDA

Assinado por:

Thiago Silva Bogéa

DB4D7CC3303C4C3

THIAGO SILVA BOGÉA

Administrador

**CONTRATO Nº 2025/034****ANEXO III****TERMO DE REFERÊNCIA****CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO CANAL DE DENÚNCIAS****1. OBJETO**

Contratação via processo licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico de empresa especializada em recebimento, análise, compilação e classificação de denúncias para público interno e externo. Serão prestados os serviços técnicos e concomitantemente a implantação e gestão do Canal de Denúncias, em sistema informatizado, com garantia de anonimato e integridade dos denunciantes, conforme características e especificações técnicas descritas neste Termo de Referência e em atendimento à Resolução BACEN nº 4.859.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

- 2.1 A contratação se justifica pela necessidade de cumprimento legal (BACEN nº 4.859) o qual determina a exigência de um canal de comunicação por meio do qual: funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição.
- 2.2 O serviço é prestado por empresa terceirizada, contratada por licitação realizada no ano de 2019, prorrogada nos últimos anos, cujo o 4º aditivo vence em outubro de 2024, não podendo mais ser prorrogada.
- 2.3 Parametrizar os campos a serem preenchidos no ambiente web, bem como as informações e opções que devem constar: informações mínimas de uma Denúncia, etapas do processo, andamento das denúncias, perfis de acesso, palavras-chaves para consultas e filtros para geração de relatórios abrangendo todas as informações presentes no sistema.
- 2.4 A solução do serviço exige presença constante de pessoal capacitado, objetivando, em síntese, o correto atendimento de chamadas telefônicas, a fim de resolver demandas que versem sobre Denúncias.
- 2.5 Apresentar, quando solicitado, esclarecimentos adicionais que se façam necessários a prestação dos serviços, dispondo de planos de contingência para que não haja interrupção dos serviços.
- 2.6 O canal de denúncias deverá ser pautado pela ética, ser de fácil acesso, atrativo ao público, eficaz e isento de influências que possam inibir a efetivação da denúncia por parte do público.

3. DOS SERVIÇOS

- 3.1 A solução a ser prestada é para operacionalizar o Canal de Denúncias do Banco da Amazônia S/A, através de **01 (um) PA - Posição de Atendimento**.
- 3.2 A CONTRATADA deverá mensurar sua proposta de preço considerando o item 3.1 e o quantitativo atual de empregados do Banco da Amazônia (3.000 - (três mil funcionários)), além do público externo, sem limitação do volume de relatos/mês.
- 3.3 Os serviços serão prestados dentro dos horários estabelecidos, conforme o item 7 do presente Termo de Referência.

4. NATUREZA DOS SERVIÇOS

4.1 O serviço operacional de atendimento consiste:

4.1.1 Atendimento receptivo a clientes e não clientes:



CONTRATO Nº 2025/034

- a) atendimento e registro de ligações que tenham como finalidade recepcionar denúncias de acordo com os *scripts* e fluxo de processos fornecidos pelo CONTRATANTE;
- b) encaminhamento das ocorrências, via *software* de gerenciamento, imediatamente ao CONTRATANTE para o tratamento.

4.2. A CONTRATADA deverá recepcionar denúncias por:

- a) Atendimento humano telefônico (ligações 0800);
- b) correspondência eletrônica (*e-mail*);
- c) Página na *internet* e na *intranet* (formulário web).

5. ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

- 5.1 Na prestação dos serviços a serem contratados pelo CONTRATANTE, descritos nos itens 3 e 4 do presente Termo de Referência estão incluídas as atividades acessórias ao objeto contratado, quais sejam: sistema de atendimento em arquitetura estruturada de CRM, que permita registro das chamadas, consulta das informações, fornecimento de relatórios operacionais e gerenciais *online*, bem como, solução de gravação e serviços de suporte operacional.
- 5.2 O Canal de Denúncias deverá ser constituído de dois ambientes, sendo um de atendimento e o outro de supervisão.
- 5.3 As atividades da supervisão do atendimento, além daquelas relacionadas à operação devem englobar: monitoria do atendimento e da qualidade; planejamento, acompanhamento da operação e análise de tráfego. O detalhamento dessas atividades encontra-se no item 10.2-Supervisão de Atendimento.
- 5.4 O CONTRATANTE monitorará e auditará todos os atendimentos e serviços de suporte operacional prestados, seus procedimentos e resultados, acessando de forma irrestrita os dados, registros e gravações geradas, utilizando recursos de escuta direta e de monitoramento de telas, durante os contatos e os monitoramentos da CONTRATADA.
- 5.5 Será considerado o anonimato ao denunciante e a segurança da confidencialidade. A identidade do mesmo não deve ser exigida como condição para receber o relato.
- 5.6 A CONTRATADA deverá respeitar o fluxograma fornecido pela CONTRATANTE, que determinará o responsável pelo recebimento das denúncias para tratamento.
- 5.7 A proteção e retenção de dados, a transferência de relatórios e a disponibilização do canal, deverão atender às leis e normas vigentes.

6. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1 A prestação dos serviços será realizado em um ambiente próprio da CONTRATADA ou locada para esta finalidade, externo às dependências do Banco da Amazônia S/A, onde será disponibilizada estrutura com capacidade adequada ao perfeito desempenho dos serviços, em conformidade com o que determina o Anexo II da NR-17.
- 6.2 A CONTRATADA deverá possuir instalações próprias de *call center back-up*, para atender as ligações em caso de inoperância do atendimento do primeiro *site*. O *call center back-up* deverá atender os mesmos requisitos e indicadores deste termo de referência.

7. HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados através dos canais disponíveis (0800, *intranet* e *internet*), 24 horas por dia, 07 dias por semana, de forma ininterrupta.



CONTRATO Nº 2025/034

8. INFRAESTRUTURA E AMBIENTE

8.1 O DDG-0800 para operacionalizar o Canal de Denúncias será fornecido pelo CONTRATANTE e será habilitado em linha fixa fornecida pela CONTRATADA.

8.2 A CONTRATANTE fornecerá 01(um) 0800.

8.3 A solução a ser fornecida pela CONTRATADA deve ser constituída de todos os recursos necessários para a prestação do Canal, dentre os quais: ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, impressoras, copiadoras, fax, central telefônica, rede de comunicação, CTI, DAC, URA, CRM com módulo de atendimento, sistema de gravações de mensagens, mão-de-obra capacitada.

8.4 A CONTRATADA fornecerá:

- a) Espaços, áreas de trabalho e climatização que atendam às especificações das normas legais vigentes no País;
- b) Ambiente de trabalho da equipe com tratamento térmico, acústico, higiene adequada e controle de iluminação, conforme as normas trabalhistas vigentes no País;
- c) Segurança e vigilância predial;
- d) Saídas de emergência, plano de evacuação, escadas e equipamentos de incêndio em número e dimensões adequadas ao espaço e ao total de pessoas que trabalham na central de atendimento;
- e) 01(um) fone de ouvido tipo “headfone” para cada profissional que o necessite como ferramenta de trabalho, tais como as atividades de operação, supervisão, monitoria e suporte operacional, sendo as reposições imediatas e necessárias de sua responsabilidade;
- f) Todos os equipamentos, acessórios e ferramentas de gestão necessárias ao atendimento das demandas dirigidas ao Canal de Denúncias, inclusive solução de gravação de todos os atendimentos e os serviços de suporte operacional, conforme o presente Termo de Referência;
- g) Insumos típicos de escritório como: papéis, cartuchos de tinta para impressoras, canetas, cadernos, lápis, borracha e de todo o material necessário para realização dos treinamentos a cargo da CONTRATADA e do repasse daqueles a cargo do CONTRATANTE. Além disso, deverá prover insumos para copa e banheiros, como descartáveis (copos e guardanapos), detergentes, esponjas e papel higiênico, bem como outros equipamentos: geladeira, máquina de café e/ou cafeteira, microondas, utensílios de cozinha, dentre outros necessários para operacionalização do Canal de Denúncias;
- h) Acesso remoto, através de interface *WEB*, ao CONTRATANTE, em tempo real ao sistema de CRM da CONTRATADA;
- i) A prestação de serviços de assistência técnica, em caráter de prevenção ou correção, em quaisquer dos componentes da solução por ela fornecida, a qual será de sua inteira responsabilidade e ônus;
- j) Local específico a ser utilizado para os treinamentos de capacitação e reciclagem da equipe do Canal. Este ambiente deve, necessariamente, estar isolado dos demais ambientes, a fim de garantir a não-interferência na dinâmica dos atendimentos prestados;
- k) Local reservado à realização de reuniões técnicas e de gestão;
- l) Local reservado à instalação dos equipamentos de rede e telefonia, servidores, sistemas e aplicações necessárias ao pleno funcionamento do Canal. Será o local de operação, suporte e monitoramento, pela CONTRATADA, do(s) sistema(s) e demais componentes tecnológicos envolvidos na operação do Canal.



CONTRATO Nº 2025/034

- m)** Recebimento, por meio de sistema informatizado (web (*intranet e internet*) – português), telefone (voz - português) e atendimento eletrônico (mensagens gravadas em português) para classificação e priorização das denúncias em conformidade com a matriz da CONTRATANTE. Toda denúncia registrada deverá gerar um protocolo e senha para que o denunciante possa acompanhar o tratamento de sua demanda (inclusive de forma anônima, se assim desejar).
- n)** Possibilitar no ambiente *web* a troca de arquivos (anexos) e o seu acesso via computador.
- o)** Disponibilização de sistema (padrão web disponibilizado para os empregados específicos da CONTRATANTE mediante usuário e senha) para o gerenciamento de ocorrências e criação de variados perfis de acesso com mecanismos de diferenciação de grupos e funções, visando garantir o tratamento das denúncias sem conflitos de interesses, sempre em conformidade com as políticas da CONTRATANTE e mediante sua supervisão.

8.5 Fica sujeita à ciência e aprovação prévia da CONTRATANTE, toda e qualquer alteração, troca, reforma ou substituição que envolva os itens descritos no subitem 8.4;

9. DO DIMENSIONAMENTO

- 9.1** A CONTRATADA deverá disponibilizar mão-de-obra suficiente para atendimento as demandas dos serviços, 24 horas por dia, 07 dias por semana, conforme descrito neste Termo de Referência.
- 9.2** A CONTRATADA deverá apresentar o dimensionamento dos recursos humanos que serão disponibilizados para o Canal de Denúncias à CONTRATANTE, identificando os recursos, levando em consideração a estrutura abaixo apresentada:
 - a) Supervisor;
 - b) Teleoperador;
 - c) Instrutor de Treinamento;
- 9.3** Em havendo necessidade de acréscimo ou supressão de PA's, aprovados pelo CONTRATANTE, limitado ao percentual legal de 25% previsto na lei 13.303/16, Art. 81, § 1º, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para executar a solicitação.
- 9.4** Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter infraestrutura necessária para o funcionamento seguro e ininterrupto dos serviços contratados.

10. ORGANIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

10.1 Atendimento:

- 10.1.1** Atendimento às demandas de clientes e não clientes destinadas ao CONTRATANTE, recebidas e geradas por meio de ligações telefônicas transferidas através da *URA*.
- 10.1.2** Atendimento, registro de denúncias e demais esclarecimentos que se fizerem necessários de acordo com os documentos padrões informativos e *scripts* fornecidos pelo CONTRATANTE.
- 10.1.3** Gravação dos atendimentos de acordo com as regras descritas neste Termo de Referência (Solução de Gravação), conforme **Anexo I-A**.
- 10.1.4** Realização do atendimento em conformidade com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- 10.1.5** Administrar as situações conflituosas para o CONTRATANTE, evitando desgaste e risco de sua imagem.



CONTRATO Nº 2025/034

10.1.6 O atendimento deverá ser receptivo e será necessária a referida qualificação de todos os atendentes para a tarefa.

10.2 Supervisão do Atendimento:

10.2.1 Operação:

10.2.1.1 Atividade relativa à supervisão da equipe de teleoperadores do Canal de Denúncias e dos recursos alocados para tal, executadas por profissionais da CONTRATADA.

10.2.1.2 Esclarecimento de dúvidas dos teleoperadores.

10.2.1.3 Acompanhamento da performance dos teleoperadores.

10.2.1.4 Realização de *feedback* com os teleoperadores.

10.2.1.5 Acompanhamento dos procedimentos de registro e de gravação das ligações, de forma a garantir que os atendimentos estão sendo realizados de acordo com as regras descritas no **Anexo I-A - Solução de Gravação** deste Termo de Referência.

10.2.1.6 Disseminação e nivelamento de informações aos teleoperadores.

10.2.1.7 Responsabilidade pela manutenção do clima organizacional.

10.2.1.8 Responsabilidade em apurar os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva do teleoperador, propondo ações e/ou soluções.

10.2.1.9 Responsabilidade em apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.

10.2.1.10 Garantia que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

10.2.1.11 Acompanhamento, orientação e manutenção da disciplina, do respeito e das regras de conduta de seus teleoperadores.

10.2.2 Monitoria do Atendimento e da Qualidade:

10.2.2.1 Atividade relativa ao monitoramento dos atendimentos, para orientação, acompanhamento e correção dos teleoperadores, executadas por profissionais da CONTRATADA.

10.2.2.2 Gravação, audição e monitoramento das ligações telefônicas no processo de atendimento, para avaliação dos padrões, conformidade e qualidade dos atendimentos realizados.

10.2.2.3 Realização de *feedback* periódicos cumprindo escala programada, identificando os pontos a desenvolver dos teleoperadores sob sua responsabilidade de acompanhamento.

10.2.2.4 Realização de *feedback* tempestivos aos teleoperadores sob sua responsabilidade de acompanhamento que apresentarem não-conformidade no atendimento, objetivando a instrução, esclarecimento e correção.

10.2.2.5 Identificação das necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações.

10.2.2.6 Acompanhamento do desempenho dos teleoperadores, com base em critérios da CONTRATADA, a serem encaminhados para aprovação do CONTRATANTE, até 10 (dez) dias após efetivada a contratação.

10.2.2.7 Participação em reuniões com a equipe do CONTRATANTE sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria.



CONTRATO Nº 2025/034

- 10.2.2.8** Realização de registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados.
- 10.2.2.9** Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços.
- 10.2.2.10** Acompanhamento, orientação e manutenção da disciplina, do respeito e das regras de conduta dos teleoperadores sob sua responsabilidade de acompanhamento.
- 10.2.2.11** Utilização dos sistemas e aplicativos do CONTRATANTE e/ou da CONTRATADA, destinados ao controle dos monitoramentos, do desempenho individual e de sua equipe, de consultas, de registro de informações, de forma imparcial, ética e assertiva.
- 10.2.2.12** Emissão de relatórios gerenciais e estatísticos.
- 10.2.2.13** Auxílio no manuseio dos *scripts* e técnicas de abordagens.
- 10.2.2.14** Garantir e certificar que as informações prestadas estão em conformidade com as diretrizes, legislação, padrões e orientações do CONTRATANTE.
- 10.2.2.15** Responsabilidade em apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.
- 10.2.2.16** Aplicação integral do Plano de Acompanhamento da Qualidade definido pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.
- 10.2.3 Suporte Administrativo:**
 - 10.2.3.1** Atividades de suporte à operação e apoio administrativo.
 - 10.2.3.2** Atualização/substituição de *scripts*, procedimentos e informes, repassados pelo CONTRATANTE, em arquivos lógicos e pastas físicas.
 - 10.2.3.3** Tratamento e manutenção de dados e informações necessários à execução dos serviços.
 - 10.2.3.4** Elaboração e emissão de relatórios e de planilhas.
 - 10.2.3.5** Organização, controle e arquivamento de documentos físicos e lógicos.
 - 10.2.3.6** Acompanhamento das estatísticas diárias e da emissão de relatórios diários de pendências.
 - 10.2.3.7** Realização das atividades de *backup*.
 - 10.2.3.8** Documentação dos processos e de suas alterações.
- 10.2.4 Planejamento, Acompanhamento da Operação, Análise de Tráfego:**
 - 10.2.4.1** Atividades de análise, dimensionamento e controle do tráfego de ligações, para que o serviço apresente solução de continuidade.
 - 10.2.4.2** Coleta de informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho.
 - 10.2.4.3** Atualização das informações relacionadas com a operação.
 - 10.2.4.4** Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação.
 - 10.2.4.5** Otimização na distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.
 - 10.2.4.6** Controle da capacidade produtiva e respectivas ausências (absenteísmo, pausas, férias, treinamentos).
 - 10.2.4.7** Interação com os teleoperadores visando manter o nível da informação e garantir a comunicação tempestiva.



CONTRATO Nº 2025/034

- 10.2.4.8** Organização e controle dos documentos e informações de uso dos teleoperadores (em pastas físicas e lógicas).
- 10.2.4.9** Gerenciamento do fluxo de chamadas, das ligações, das regras de atendimento, dos parâmetros adotados.
- 10.2.4.10** Dimensionamento e alocação de recursos baseados na demanda de atendimento, no perfil dos teleoperadores e na disponibilidade da infraestrutura.
- 10.2.4.11** Acompanhamento diário e ou tempestivo da produção apurada, dos pontos de estrangulamento e/ou folgas.
- 10.2.4.12** Identificação da necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
- 10.2.4.13** Apresentação de propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.
- 10.2.4.14** Análise de curva de tráfego e projeção de demanda.
- 10.2.4.15** Avaliação diária dos Indicadores de Desempenho definidos pelo CONTRATANTE, utilizados para mensurar a produção e os serviços, tais como: tempo médio de atendimento, nível de serviço, percentuais de abandono e espera em fila, absenteísmo, produtividade.
- 10.2.4.16** Emissão diária de relatórios de volumetria do atendimento.
- 10.2.4.17** Emissão diária de posição dos indicadores que forem negociados com o CONTRATANTE.

10.3 Gestão da Contratada

- 10.3.1** Atividade conduzida por pessoas responsáveis pela representatividade da CONTRATADA perante o CONTRATANTE, executada(s) por profissional(is) da CONTRATADA, com o objetivo de gerir todo o contrato em caráter.
- 10.3.2** Gerenciamento dos resultados e da qualidade dos serviços prestados sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 10.3.3** Comunicação ao CONTRATANTE das ocorrências de atendimento, principalmente daquelas que não forem possíveis de serem realizadas pela CONTRATADA.
- 10.3.4** Garantia pelo acompanhamento, execução dos serviços contratados e resolução de quaisquer questões pertinentes à execução desses serviços, para correção de situações adversas às solicitações do CONTRATANTE, de natureza produtiva e de suporte, em caráter permanente, dentro dos padrões acordados de qualidade, prazos, prioridades e abrangência de atuação.
- 10.3.5** Responsável pela apuração, no âmbito da CONTRATADA, da violação e fraude de dados e sistemas do CONTRATANTE, que eventualmente forem disponibilizados para uso da CONTRATADA.
- 10.3.6** Responsável, em última instância, pela gestão total do contrato e pelos resultados apurados.

11. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EXERCER FUNÇÃO DE TELEOPERADOR E SUPERVISOR

- 11.1** Os profissionais a serviço do CONTRATANTE deverão possuir conhecimentos, habilidades e atitudes adequados às atividades do Canal de Denúncias, obedecidos os requisitos para cada serviço descrito nos itens a seguir:

11.1.1 Perfil para os serviços operacionais de atendimento

- 11.1.1.1** Ter formação mínima no ensino médio;



CONTRATO Nº 2025/034

- 11.1.1.2** Possuir treinamento específico em técnicas de atendimento por telefone, com carga horária presencial mínima de 20 (vinte) horas e ministrado por instituição com credibilidade na região, devidamente certificada;
- 11.1.1.3** Possuir aprovação em exames foniátricos e audiométricos;
- 11.1.1.4** Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- 11.1.1.5** Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita;
- 11.1.1.6** Boa dicção e audição;
- 11.1.1.7** Não possuir sotaque;
- 11.1.1.8** Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- 11.1.1.9** Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 11.1.1.10** Cortesia, civilidade;
- 11.1.1.11** Ter capacidade de contornar adversidades;
- 11.1.1.12** Ter conhecimento em microinformática: digitação, editores de texto, planilhas eletrônicas, informática avançada e de base de dados e relatórios;
- 11.1.1.13** Apresentar capacidade de concentração, interpretação, argumentação, análise e registro de forma a efetuar a classificação das denúncias de acordo com taxonomia apresentada pelo CONTRATANTE.
- 11.1.1.14** Treinamento em ética e desvio de conduta em ambiente corporativo.
- 11.1.1.15** Capacidade de criar ambiente favorável aos denunciantes para obter dos mesmos a maior quantidade possível de informações relevantes à apuração da denúncia.
- 11.1.1.16** Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA;
- 11.1.1.17** Obter aprovação em treinamento de integração a ser realizado pela CONTRATADA.
- 11.1.1.18** Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento receptivo.
- 11.1.2 Perfil para os serviços de supervisão**
 - 11.1.2.1** Ter formação escolar de nível superior (completo ou em andamento);
 - 11.1.2.2** Possuir treinamento específico em técnicas de atendimento por telefone e com carga horária presencial mínima de 20 (vinte) horas e ministrado por instituição com credibilidade na região, devidamente certificada;
 - 11.1.2.3** Possuir aprovação em exames foniátricos e audiométricos;
 - 11.1.2.4** Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
 - 11.1.2.5** Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita;
 - 11.1.2.6** Boa dicção e audição;
 - 11.1.2.7** Não possuir sotaque;
 - 11.1.2.8** Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
 - 11.1.2.9** Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;



CONTRATO Nº 2025/034

11.1.2.10 Cortesia, civilidade;

11.1.2.11 Ter capacidade de contornar adversidades;

11.1.2.12 Apresentar raciocínio lógico;

11.1.2.13 Ter capacidade de contornar adversidades;

11.1.2.14 Ter bom relacionamento interpessoal;

11.1.2.15 Ter pró-atividade;

11.1.2.16 Ter discrição;

11.1.2.17 Ter postura ética;

11.1.2.18 Treinamento em ética e desvio de conduta em ambiente corporativo.

11.1.2.19 Apresentar capacidade de liderança organizacional;

11.1.2.20 Apresentar capacidade de concentração, interpretação, argumentação, análise e registro de forma a efetuar a classificação das denúncias de acordo com taxonomia apresentada pelo CONTRATANTE.

11.1.2.21 Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA;

11.1.2.22 Obter aprovação em treinamento de integração a ser realizado pela CONTRATADA.

12. DO TREINAMENTO

12.1 Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado nos requisitos necessários à operacionalização e a gestão do Canal de Denúncias.

12.2 O CONTRATANTE fornecerá material de Treinamento Institucional à equipe de profissionais (teleoperadores e supervisor) inicialmente contratados, sobre os assuntos institucionais e mercadológicos, ficando a cargo e ônus da CONTRATADA, a disseminação, através de multiplicadores, desses conhecimentos para sua equipe nos casos de eventuais substituições da equipe.

12.3 O CONTRATANTE promoverá a atualização e reciclagem de conhecimento dos profissionais da CONTRATADA, quando julgar necessário, por meio de repasse de novas informações, não eximindo os mesmos da busca e atualização permanente de novos conhecimentos.

12.4 Os treinamentos acontecerão conforme as diretrizes do Plano de Acompanhamento da Qualidade a ser definido pela CONTRATADA e apresentado ao CONTRATANTE de acordo com o item 17 (Do Planejamento dos Serviços) e contemplarão os Treinamentos de Integração de novos empregados e os Treinamentos de Reciclagem e Aprimoramento Contínuo dos demais.

12.5 Além da disseminação do material de treinamento institucional, ficarão sob responsabilidade e ônus da CONTRATADA a realização de treinamento de integração e treinamento de reciclagem e aprimoramento contínuo para sua equipe.

12.6 O treinamento de integração deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades e regimento interno do Canal de Denúncias.

12.7 Somente poderão prestar serviços ao CONTRATANTE os teleoperadores ou supervisores que após o treinamento de integração, apresentarem conhecimentos necessários à execução dos serviços de atendimento.



CONTRATO Nº 2025/034

12.8 O treinamento de reciclagem e aprimoramento contínuo será de responsabilidade e ônus da CONTRATADA, alinhado às diretrizes do plano de acompanhamento da qualidade, a ser apresentado ao CONTRATANTE de acordo com o item 17 (Planejamento dos Serviços) e extensivo a todos os empregados a serviço do CONTRATANTE. Devendo ocorrer principalmente nos casos abaixo, sem prejudicar, sob hipótese nenhuma, a execução dos serviços prestados ao CONTRATANTE:

- a) Aprimoramento e especialização dos profissionais;
- b) Disseminação de novas informações/atualização de roteiros/*scripts*;
- c) Ação corretiva, quando observado não conformidade na avaliação do teleoperador;
- d) Ação preventiva;
- e) Para nivelamento e reforço do aprendizado, rotineiramente; e
- f) Quando solicitado pelo CONTRATANTE, em função de constatações de volume significativo de incorreções no atendimento por parte dos teleoperadores a serviço da instituição, observadas através de monitorias das gravações das correspondentes ligações atendidas.

12.9 A capacitação da equipe (supervisor e teleoperadores) será composta pelos seguintes módulos:

- Módulo Organizacional

- a) Empresa de economia Mista;
- b) Organograma;
- c) Missão, Visão e valores.

- Excelência no Atendimento

- a) A importância da comunicação eficaz;
- b) Boas práticas de atendimento;
- c) Simulações de atendimentos, baseadas nas práticas aprendidas.

- Scripts

- a) Objetivos dos *scripts*;
- b) Como consultar os *scripts*, durante o atendimento;

- Sistemas Transacionais e Telefonia

- a) Apresentar todos os recursos para o registro e tratamento do atendimento.

- Práticas de Atendimento

- a) A importância do registro do atendimento;
- b) Procedimentos operacionais.

12.10A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos e local de treinamento para a implantação da operação, estes custos serão de sua responsabilidade. Caso os treinamentos ocorram fora da cidade de Belém-PA (sede da CONTRATANTE) ou região metropolitana, serão de responsabilidade da CONTRATADA os custos de deslocamento e hospedagem de no mínimo 02 (dois) colaboradores da CONTRATANTE durante o período de treinamento.

12.11Após concluído o período de adaptação da equipe, a CONTRATANTE poderá realizar, via EAD, os treinamentos e/ou atualização dos *scripts*, face a sua necessidade.



CONTRATO Nº 2025/034

13. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA

- 13.1** A empresa interessada na licitação deverá apresentar, na fase de habilitação, no mínimo, um atestado de capacidade técnica, exclusivamente em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação dos serviços compatíveis com o certame ou que tenha vínculo com uma central de atendimento ao cliente.
- 13.2** O Pregoeiro e a área técnica poderão solicitar diligência para confirmação da autenticidade dos Atestados de Capacidade Técnica, sendo de responsabilidade da licitante apresentar um dos documentos mencionados:
- a) Cópia do contrato administrativo e respectivo termos aditivos referidos no atestado de capacidade;
 - b) Cópia das notas fiscais da prestação de serviços referente ao atestado de capacidade técnica.
 - c) Quaisquer outros documentos fidedignos e equivalentes aos elencados nos subitens “a” e “b”.
- 13.3** Para a sua habilitação técnica ao processo licitatório, a empresa licitante deverá possuir os seguintes requisitos:
- a) Comprovar, por meio de atestado de capacidade técnica, o desempenho no fornecimento de infraestrutura e serviços semelhantes e compatíveis em quantidade e qualidade aos exigidos no Termo de Referência, anexo ao edital do processo licitatório;
 - b) Comprovar que presta ou já prestou serviços a alguma instituição financeira.
 - c) Deverá ser compatível como objeto licitado ou na prestação de serviço em teleatendimento receptivo e operação em central de atendimento do tipo *Call Center*;

14. DO PISO SALARIAL

- 14.1** A contratação de todo o quadro de funcionários da operação da CONTRATANTE deverá ser obrigatoriamente pelo regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e deverão adotar no mínimo, os parâmetros fixados pelo Sindicato representativo da categoria;
- 14.2** Adota-se como base salarial o piso estipulado pela Convenção Coletiva de Trabalho do Sindicato representativo da categoria, devendo a licitante indicar por ocasião da apresentação das propostas;
- 14.3** A empresa CONTRATADA deverá respeitar o piso salarial da categoria, de acordo com os valores e padrões praticados pelo mercado;
- 14.4** A CONTRATADA assegurará as exigências do PAT (Programa de Alimentação do Trabalhador), vale-transporte, auxílio creche, vale alimentação, assistência médica e odontológica aos seus profissionais, atendendo aos parâmetros definidos em acordo coletivo de trabalho celebrado entre as categorias profissionais e seus respectivos sindicatos;
- 14.5** Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste documento.



CONTRATO Nº 2025/034

15. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 15.1** Proporcionar as informações necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir as condições estabelecidas no presente Termo de Referência.
- 15.2** Fornecer material de treinamento para a CONTRATADA.
- 15.3** Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados, conforme instrumento contratual.
- 15.4** Promover o acompanhamento e fiscalização dos serviços, de acordo com o item 29 - Fiscalização e Controle, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando à CONTRATADA, toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços.
- 15.5** Comunicar à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer exclusão, inclusão ou alteração no conteúdo das informações que devem ser prestadas pelos atendentes.
- 15.6** Fornecer o número 0800 habilitados em Belém-PA para viabilidade da prestação dos serviços de atendimento receptivo descritos neste termo.
- 15.7** Realizar os pagamentos dos consumos mensais da linha telefônica fixa e exclusiva, contratada pela empresa prestadora do Canal de Denúncias.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 16.1** Disponibilizar o local e toda a infraestrutura para execução dos serviços, de acordo com o cronograma de implantação.
- 16.2** Disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades exigidas, para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados pela CONTRATADA.
- 16.3** Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com o CONTRATANTE, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações dos serviços.
- 16.4** Responsabilizar-se pelas ações de atendimento receptivo, cumprindo os dispositivos essenciais para o gerenciamento da qualidade dos serviços prestados, apoiados em indicadores de desempenho, obedecidas as políticas de segurança do ambiente físico e tecnológico.
- 16.5** Cumprir todos os itens e os prazos pactuados no cronograma de implantação, conforme estabelecido no item 31.
- 16.6** Disseminar o material de treinamento institucional fornecido pelo CONTRATANTE à equipe de profissionais (teleoperadores e supervisor) inicialmente contratada e nos casos de eventuais substituições da equipe.
- 16.7** Apresentar para conhecimento, análise e prévia aprovação, o plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação dos profissionais, conforme cronograma de implantação, especialmente, no que tange às atividades inerentes ao teleatendimento receptivo, dentre outros dados:
 - a) A quantidade de horas/aula, a ser ministrada, a qual não poderá ser inferior a 40 horas/aula, por profissional e por semestre;
 - b) A metodologia a ser empregada;
 - c) Os conteúdos programáticos a serem aplicados;
 - d) Os recursos didáticos a serem utilizados;
 - e) Os indicadores que serão empregados para medir os desempenhos e o alcance dos resultados desejados.



CONTRATO Nº 2025/034

- 16.8** Implementar programas de treinamento de reciclagem de forma a não interromper o fluxo normal do serviço de atendimento.
- 16.9** Fazer constar no preço final da proposta todos os custos com treinamento, desenvolvimento e capacitação dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados.
- 16.10** Promover reuniões periódicas com seus empregados, com objetivo de analisar problemas detectados nos serviços em especial àqueles identificados pelo CONTRATANTE.
- 16.11** Manter o quadro de pessoas para atendimento dos serviços, conforme previsto neste Termo de Referência, sem interrupção, seja por motivos de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço e demissão de empregado, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com o CONTRATANTE.
- 16.12** Substituir, no prazo de 07 (sete) dias úteis, a qualquer tempo, por solicitação formal do CONTRATANTE, os empregados que não atenderem às exigências do contrato ou que não se comportarem adequadamente, a critério do CONTRATANTE.
- 16.13** Não vincular o pagamento dos salários e demais vantagens de seus empregados ao pagamento das faturas emitidas contra o CONTRATANTE.
- 16.14** Responder por quaisquer danos que venham a ser causados por seus empregados ou prepostos, a terceiros ou ao próprio CONTRATANTE, ou pela omissão dos mesmos no desempenho de suas tarefas, desde que fique realmente comprovada a responsabilidade.
- 16.15** Não transferir a outrem, os serviços ora contratados, no todo ou em parte, nem subcontratar outra empresa para atendimento total ou parcial dos serviços objeto do contrato.
- 16.16** Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do contrato, a menos que expressamente autorizado pelo CONTRATANTE.
- 16.17** Acatar todas as orientações do CONTRATANTE, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização.
- 16.18** Observar rigorosamente o Código Civil Brasileiro, as normas técnicas e regulamentos pertinentes às atividades do serviço em questão.
- 16.19** Obedecer rigorosamente às condições do contrato.
- 16.20** Possuir sistema e mecanismos de contingência para prevenção contra falhas da solução contratada em todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste Termo.
- 16.21** Manter, à disposição do CONTRATANTE, a documentação relacionada aos atendimentos em arquivo físico ou lógico. Ao final do contrato, esta documentação deverá ser repassada ao CONTRATANTE em no máximo 15 dias corridos após o encerramento do contrato.
- 16.22** Não veicular quaisquer mensagens publicitárias, sem a PRÉVIA autorização do CONTRATANTE.
- 16.23** Ministrando treinamento para os servidores da CONTRATADA relativo a solução de CRM (sistema de gestão de relacionamento).



CONTRATO Nº 2025/034

- 16.24** O treinamento deverá ocorrer até o último dia anterior do início das atividades de atendimento do Canal de Denúncias pela CONTRATADA.
- 16.25** Os analistas e o supervisor deverão realizar semestralmente um curso de atualização e/ou reciclagem, prestados pela CONTRATANTE voltado para as normas estabelecidas pela mesma;
- 16.26** Deverá disponibilizar no *site* e na *intranet* do Banco, um formulário para acolher as denúncias. Após o registro e acolhimento das denúncias, o sistema deverá disponibilizar o número do protocolo e senha para o denunciante automaticamente.
- 16.27** A CONTRATADA disponibilizará e manterá:
- a) 01(um) PA com acesso a dados e voz, através de cabeamento estruturado e acesso à internet de um canal de dados (link);
 - b) O PA deverá atender os requisitos da norma NR-17 Anexo II;
 - c) Infraestrutura de suporte compatível com a contratação do serviço;
 - d) Um formulário de denúncia disponível no *site* e na *intranet* do Banco.
 - e) Sistema de geração própria de energia elétrica (gerador de energia) considerando os requisitos ambientais e normais locais em relação a ruído e fumaça;
 - f) Central de infraestrutura física, instalada nas dependências da CONTRATADA, contemplando todos os recursos tecnológicos (*hardware e software*), telefonia, *link* de comunicação de dados e materiais necessários à prestação do serviço objeto da licitação, conforme especificado no Termo de Referência anexo ao edital;
 - g) Sistema de atualização permanente das informações e instruções decisórias (*scripts*), com base no monitoramento do atendimento ao usuário e/ou da necessidade de atualização de processos em decorrência da obsolescência da informação ou alterações regulatórias;
 - h) Implantação, operação e gestão do Canal de Denúncias incluindo:
 - i. Terceirização completa de serviço de teleatendimento receptivo nas dependências da contratada, compreendendo a disponibilização e administração de espaço físico, recursos tecnológicos e recursos humanos.
 - ii. Gestão de serviços, indicadores e níveis de serviços (SLA's) para entrega de resultados utilizando-se de processos baseados no selo de Ética ou Norma de Maturidade do PROBARE ou no Padrão COPC-2000 PSIC;
 - i) Projeto, implantação e manutenção de plataforma de telecomunicações para operações de teleatendimento incluindo:
 - i. PABX/DAC em tecnologia Voip (voz sobre IP);
 - ii. Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas à Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (*ASR - Automatic Speech Recognition*) no idioma português (brasileiro);
 - iii. Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento;
 - iv. Processamento de mensagens automáticas de voz (*telefônicas*) e de texto (*SMS - Short Message Service*);
 - v. Integração de sistemas de informação e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*);



CONTRATO Nº 2025/034

16.28 É vedado à Contratada:

- a) trocar informações com o denunciante após o contato inicial, sendo tal prerrogativa exclusiva do CONTRATANTE;
- b) acessar dados das denúncias após a fase de disponibilização do protocolo;
- c) utilizar os dados do CONTRATANTE coletados na prestação do serviço para qualquer finalidade não prevista no contrato;
- d) transferir a sua base de dados relativos ao CONTRATANTE para terceiros;
- e) transferir as gravações de voz das denúncias para TERCEIROS;
- f) apagar dados inseridos. As edições de textos só podem ser realizadas pelo responsável pela digitação no momento em que os dados são inseridos, e uma vez finalizada a digitação e enviado o texto, não será possível qualquer revisão, nem mesmo correções formais.

17. DO PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS

17.1 Para garantir a qualidade e continuidade dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar o escopo (Planejamento Preliminar) e posterior o Planejamento Definitivo, de acordo com o Cronograma de Implantação dos Serviços, contemplando os planos listados abaixo, a título de obrigação acessória:

17.1.1 Plano de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços: Documento da CONTRATADA, no qual deverá conter os procedimentos a serem seguidos na aferição (Módulo de Monitoramento), avaliação (Módulo de Testes), acompanhamento (Módulo de *Feedback*), aprimoramento (Módulo de Treinamento), satisfação (Módulo de Pesquisa de Satisfação que deverá ser inserido na URA) dos serviços prestados ao CONTRATANTE;

17.1.2 Regimento Interno: Documento da CONTRATADA contendo as Normas de Conduta e Comportamento do Canal de Denúncias do CONTRATANTE, a ser cumprido por todos os empregados da CONTRATADA;

17.1.3 Plano de informações: Documento da CONTRATADA que deverá constar o conjunto de dados estatísticos e de relatórios que serão disponibilizados através de acesso *online* e em tempo real ao CONTRATANTE, para possibilitar acompanhamento e controle dos serviços, sendo a periodicidade, conteúdo e formato de apresentação validados posteriormente pelo CONTRATANTE. Os relatórios deverão apresentar no mínimo as seguintes informações: volume de chamadas, quantidade de usuários, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, chamadas atendidas, chamadas não atendidas, horário das chamadas, percentuais de atendimento por atendente e percentuais de atendimento por horário;

17.1.4 Plano de Sucessão Final: Documento da CONTRATADA que deverá constar o programa para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, garantindo solução de continuidade e não ocorrência de nenhum impacto nos resultados, por ocasião da sucessão;

17.1.5 Plano de Contingência: Rotina específica para situações de contingência, inclusive para atendimento em dependência externa em *site* alternativo da CONTRATADA nos casos de paralisação por causas fortuitas ou de força maior: greves, incêndio, desmoronamento, panes em sistemas de processamento e comunicações, dentre outros.

18. DA SEGURANÇA DO AMBIENTE, DAS INFORMAÇÕES E MEDIDAS DE CONTINGÊNCIA.



CONTRATO Nº 2025/034

18.1 Acesso ao ambiente de trabalho

- 18.1.1** Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de conduta indevida por parte do teleoperador ou qualquer outro empregado, sendo o administrador de segurança, ou pessoa por ele indicada, capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos do mesmo.
- 18.1.2** Para os casos de demissão do empregado ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ter os acessos, a ambientes e sistemas, imediatamente revogados.
- 18.1.3** As instalações físicas deverão estar de acordo com as normas regulamentadoras dos órgãos oficiais, em especial o MTE-Ministério do Trabalho e Emprego e os órgãos de fiscalização municipal (Corpo de Bombeiros, CREA, Prefeitura Municipal), sendo que, os documentos comprobatórios dessa conformidade poderão ser solicitados a qualquer momento pelo CONTRATANTE.
- 18.1.4** Para efeito de comprovação das condições de funcionamento do ambiente de trabalho, o CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar vistoria prévia no local, se julgar necessário, objetivando o aceite das condições físicas do ambiente de trabalho, o que condicionará o início dos serviços contratados.

18.2 Segurança física dos equipamentos e dados

- 18.2.1** O ambiente de trabalho deverá possuir monitoramento por imagem de maneira a resguardar o sigilo das informações, bem como, os acessos de entrada e saída do ambiente de operação.
- 18.2.2** Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá a qualquer tempo solicitar cópia das imagens gravadas. Para as transações que trafegarem na rede da CONTRATADA deverá ser utilizada criptografia.
- 18.2.3** Os componentes críticos da rede local deverão ser mantidos em salas protegidas e com acesso físico e lógico controlado, sendo protegidos contra danos, furtos, roubos e intempéries.

18.3 Confiabilidade do sistema

- 18.3.1** Toda a base de dados do sistema de CRM deverá estar localizada em num *datacenter* de alta disponibilidade.

18.4 Segurança quanto ao acesso e compartilhamento de dados

- 18.4.1** Deverá ser utilizada criptografia para as transações que trafegarem para a rede da CONTRATADA.
- 18.4.2** Todo acesso externo à rede/servidor da CONTRATADA deverá ter um ponto de controle adicional (servidor de autenticação) antes que o procedimento de *login* seja estabelecido.
- 18.4.3** Todo acesso externo ou interno será registrado em *log* e armazenado pelo período de vigência da prestação do serviço.
- 18.4.4** As senhas de acesso aos dados da CONTRATADA, além da criptografia, devem ser individuais, secretas, intransferíveis e protegidas com grau de segurança e complexidade compatível com a criticidade da informação associada.
- 18.4.5** O sistema de controle de acesso deve possuir mecanismos que impeçam a geração de senhas fracas ou óbvias.
- 18.4.6** O registro das atividades (*logs*) do sistema de controle de acesso deve ser definido de modo a auxiliar no tratamento das questões de segurança, permitindo a contabilização do uso, auditoria e recuperação nas situações de falhas.



CONTRATO Nº 2025/034

- 18.4.7** Todas as informações armazenadas em mídias removíveis devem ser criptografadas e apresentar senha para acesso.
- 18.4.8** Todas as atividades deverão ser registradas em *log* e serão armazenadas pelo período mínimo de 01 (um) ano (ou pelo período de vigência do Contrato).
- 18.4.9** Os computadores utilizados para a prestação do serviço deverão ter as entradas USB desabilitadas para inibir o uso de *pendrives*.
- 18.4.10** Os computadores utilizados para a prestação do serviço deverão ter as unidades de leitura e gravação de CD/DVD desabilitadas.

18.5 Criptografia de informações

- 18.5.1** Toda(o) informação/dado deverá ser criptografado e a chave criptográfica e material utilizado deverá ser armazenado em locais distintos.
- 18.5.2** O sistema de criptografia deverá prevenir contra uso de chaves com menos de 12 (doze) caracteres.
- 18.5.3** Todo parâmetro crítico, cuja exposição indevida comprometa a segurança do sistema criptográfico da CONTRATADA será armazenado cifrado.
- 18.5.4** O processo de transporte de chaves criptográficas e demais parâmetros do sistema de criptografia terão a integridade e o sigilo assegurados, por meio do emprego de soluções criptográficas específicas.

18.6 Confidencialidade

- 18.6.1** Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade quanto às informações relativas ao CONTRATANTE. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso a essas informações.
- 18.6.2** O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Devem também serem expresso claramente, no contrato, as penalidades caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.
- 18.6.3** As informações repassadas pelo CONTRATANTE permanecerão exclusivamente reservadas para uso interno do mesmo.
- 18.6.4** A CONTRATADA deverá adotar as medidas cabíveis para evitar o acesso ao ambiente de trabalho pelos funcionários a serviço do CONTRATANTE portando celulares ou equipamentos congêneres que possam permitir a cópia das informações de propriedade do CONTRATANTE.
- 18.6.5** A CONTRATADA assinará um Termo de Responsabilidade comprometendo-se com a segurança das informações.

18.7 Armazenamento de informações

- 18.7.1** Todas as informações necessárias às atividades relacionadas ao atendimento e/ou processamento dos serviços do CONTRATANTE deverão possuir uma cópia de segurança armazenada em local distinto da cópia original.
- 18.7.2** O *Backup* deverá ser diário e armazenado no HD do servidor de arquivos e feito o espelhamento automático.



CONTRATO Nº 2025/034

18.7.3 A mídia utilizada para armazenamento de arquivos/dados e/ou durante a prestação do serviço não deverá sofrer degradação nem obsolescência e deverá atender aos seguintes critérios:

- a) Confiável: fabricada em material durável e resistente para garantir maior durabilidade, tendo em vista, que após algum tempo, tanto a gravação quanto o material utilizado para este fim podem sofrer degradação;
- b) Atual: garantia de disponibilidade de suporte e manutenção;
- c) Padrão de mercado: para assegurar a portabilidade e segurança.

18.7.4 Deve ser estabelecida uma periodicidade para checagem de leitura e gravação da informação do CONTRATANTE, nos tipos de mídia usados pela CONTRATADA.

18.7.5 Deve ser realizada revisão periódica das mídias usadas para armazenamento das informações, com objetivo de identificar a necessidade de conversão para outro meio ou outra tecnologia, levando-se em conta a obsolescência da tecnologia utilizada.

18.7.6 Todos os arquivos/informações necessários ao processamento dos serviços do CONTRATANTE terão uma cópia de segurança para possibilitar recuperação em caso de incidente ou perda do original.

18.7 Medidas de Contingência

18.7.1 Nas situações de contingência como paralisação por causas fortuitas ou de força maior tais como greves, incêndio, desmoronamento, pane em sistemas de processamento e de comunicações, dentre outros, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente o fato ao CONTRATANTE, por telefone e ratificando a comunicado por *e-mail*, informando:

- a) Quais os serviços e estrutura em funcionamento;
- b) Quais as medidas corretivas ou alternativas (inclusive atendimento em outro *site*) e estimativas de prazos para restabelecimento normal dos serviços;
- c) Proposta de alteração nos indicadores do *SLA* afetados.

18.7.2 Durante o período de contingência, a CONTRATADA deverá disponibilizar as informações sobre o desempenho da operação no formato e periodicidade acordados com a CONTRATADA.

19. DOS RECURSOS DE SOFTWARE

19.1 Solução de Gravação

19.1.1 A especificação técnica da solução de gravação encontra-se descrita no **Anexo I-A - Solução de Gravação** do presente Termo de Referência

19.2 Solução de CRM - *Costumer Relationship Manager* (Sistema de Gestão do Relacionamento)

19.2.1 A especificação da solução de CRM encontra-se descrita no **Anexo I-B - Solução de CRM - *Customer Relationship Management* (Sistema de Gestão de Relacionamento)**, do presente Termo de Referência.

20. NÍVEIS DE SERVIÇO

20.1 O CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão assinar o Termo de Compromisso sobre o Acordo de Níveis de Serviço - *SLA*, previsto no **Anexo I-C - Acordo de Níveis de Serviço (*SLA*)** do presente Termo de Referência, estabelecendo os índices dos indicadores de desempenho.



CONTRATO Nº 2025/034

20.2 O Termo de Compromisso poderá ser substituído desde que acordado entre as partes quando estabelecerem novos índices.

20.3 A CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE, sempre que solicitado, relatórios com os seguintes dados:

20.3.1 Resultado dos Indicadores de níveis de serviços acordados;

20.3.2 Valor do faturamento acumulado/mês;

20.3.3 Tempo total de *log* por teleoperador;

20.3.4 Índice de *turnover*; e

20.3.5 Outros conforme a necessidade.

21. DO PREPOSTO

21.1 O preposto deverá ser indicado mediante declaração em que deverá constar o nome completo, nº CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

21.2 O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

21.3 A empresa orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações do CONTRATANTE, inclusive quanto ao cumprimento das Normas de Segurança e Medicina do Trabalho.

22. DA METODOLOGIA DE REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão remunerados através do PA contratado, descontados os valores decorrentes do não cumprimento dos indicadores de desempenho do Acordo de Níveis de Serviço-SLA (**Anexo I-C** deste Termo de Referência), do não cumprimento dos prazos estipulados no cronograma de implantação dos serviços e eventuais sanções contratuais.

23. DO PAGAMENTO

23.1 O pagamento relativo ao fornecimento do objeto desta contratação será realizado pelo CONTRATANTE, através de crédito em conta corrente da CONTRATADA, em qualquer agência do Banco da Amazônia previamente indicada por aquela, nos dias 05 (cinco), 15 (quinze) ou 25 (vinte e cinco), desde que a CONTRATADA efetive a entrega das Notas Fiscais e Faturas discriminativas com 10 (dez) dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação de execução dos serviços, devidamente comprovado através de Relatório Técnico emitido pela fiscalização.

23.2 O pagamento será automaticamente transferido para o dia útil subsequente, caso não haja expediente no Banco nas datas previstas para tal. O atraso na entrega da Nota Fiscal/Fatura implicará a transferência automática do pagamento para o próximo mês, sem qualquer acréscimo financeiro contra o Banco.

23.3 No caso de atraso no pagamento por parte do CONTRATANTE, o valor devido será acrescido de encargos financeiros de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, calculados *pro-rata die* até o dia do efetivo pagamento.

23.4 Caso a CONTRATADA opte pelo recebimento do pagamento em conta corrente mantida em outra instituição financeira, lhe será cobrado o valor da tarifa TED ou DOC correspondente ao da tabela de tarifas e serviços do Banco, sendo que esse valor será de responsabilidade da CONTRATADA e deduzido do valor do crédito a ser enviado.

**CONTRATO Nº 2025/034**

23.5 Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com as notas fiscais/faturas, a documentação abaixo relacionada, caso não estejam disponíveis no Cadastro Único de Fornecedores (SICAF):

I - Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;

II - Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

III - Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede;

IV - Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;

V - Certidão Negativa de Dívidas Trabalhistas – CNDT; e

VI - Declaração do Simples Nacional, caso seja optante.

24. DO ORÇAMENTO:

24.2. Os recursos para dar cobertura à contratação decorrente desta licitação estão previstos na rubrica **82.524-7** - Despesas de Serviços Administrativos Contratados S/ INSS PJ, do orçamento do CONTRATANTE.

25. DO CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS:

25.2. No julgamento das propostas será considerada vencedora a empresa que apresentar o menor preço global no período de 12 meses, desde que atendidos os requisitos previstos no Edital e mediante a apresentação da planilha de composição de custos.

26. PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS:

26.1 A CONTRATADA deverá elaborar planilha de custos e formação de preços, conforme modelo disponível no **Anexo II** do presente Edital.

26.2 A planilha de custos e formação de preços visa identificar os elementos componentes da proposta de preços, possibilitando a verificação da exequibilidade da proposta, bem como, servir de base para eventual reequilíbrio econômico-financeiro do contrato a ser celebrado.

27. DO PRAZO DO CONTRATO E RECEBIMENTO:

27.1 – Os serviços iniciarão a partir do primeiro dia útil, após a assinatura do contrato;

27.2 - O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, após avaliação dos serviços e vantajosidade, até o prazo máximo de 60 (sessenta) meses, de acordo com o Art.71 da Lei 13.303/20216.

27.3– Não havendo interesse na prorrogação as partes poderão rescindir o contrato antes do término de sua vigência, por interesse próprio, sem que caiba direitos a indenizações, desde que comunique a outra parte com antecedência de 90 dias.

27.4 O CONTRATANTE, por meio do agente de fiscalização, deve receber o objeto do presente Contrato:

a) Provisoriamente: na data de entrega dos bens constantes da ordem de fornecimento, para que o CONTRATANTE proceda às avaliações de conformidade, sem representar qualquer tipo de aceite;

b) Definitivamente: em 30 (trinta) dias úteis, a contar da entrega dos bens constantes da ordem de fornecimento, relativo à integralidade do Contrato, representando aceitação do fornecimento e liberação da CONTRATADA tocante a vícios aparentes;

27.5 Acaso verifique o descumprimento de obrigações por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização técnica ou administrativo deve comunicar ao preposto desta, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção. O tempo para a correção deve ser computado no prazo de execução do Contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações;



CONTRATO Nº 2025/034

27.6 Realizada a correção pela CONTRATADA, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos nesta Cláusula;

28. DO REAJUSTE DO PREÇO

- 28.2.** É admitido o reajuste dos preços deste Contrato, desde que seja observado o prazo mínimo de 1 (um) ano.
- 28.3.** O prazo mínimo de 1 (um) ano para o primeiro reajuste será contado a partir da data limite para a apresentação da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se, como termo inicial, a data do(s) acordo(s), ou convenção(ões) coletiva(s) de trabalho ou sentença(s) normativa(s) vigente(s) à época da apresentação da proposta.
 - 28.3.1. INSUMOS E MATERIAIS:** Os preços dos insumos e materiais serão reajustados de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, a cada 12 (doze) meses, contados da data da proposta.
- 28.4.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o prazo de 1 (um) ano será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros da última reajuste ocorrido.
- 28.5.** Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorogue o Contrato sem pleiteá-la, ocorrerá a preclusão do direito.
- 28.6.** Os reajustes serão precedidos de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação das planilhas de composição de custos e formação de preços e, dos documentos indispensáveis à comprovação da alteração dos preços de mercado de cada um dos itens da planilha a serem alterados.
- 28.7.** O reajuste somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:
 - 28.7.1.** Os preços praticados no mercado e em outros Contratos da Administração;
 - 28.7.2.** As particularidades do Contrato em vigência;
 - 28.7.3.** A nova planilha com a variação dos custos apresentada;
 - 28.7.4.** Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
 - 28.7.5.** A disponibilidade orçamentária da contratada.
- 28.8.** O reajuste produzirá efeitos financeiros:
 - 28.8.1.** A partir da assinatura do instrumento de formalização do reajuste;

29. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

- 29.1** A Gestão do contrato será feita pela GECOG – CGESC e a fiscalização do contrato será pela OUVID.
- 29.2** A Fiscalização da entrega do serviço objeto da licitação será centralizada por empregado designado pela CONTRATANTE.
- 29.3** O Fiscal será responsável:
 - 29.2.1** Cumprir e fazer cumprir as disposições e condições avençadas no Edital e seus anexos;
 - 29.2.2** Atestar a execução dos serviços;
 - 29.2.3** Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA;



CONTRATO Nº 2025/034

- 29.2.4** Atestar as Notas Fiscais/Faturas e a documentação exigível para pagamento;
- 29.2.5** Apurar eventuais faltas da CONTRATADA que possam gerar a aplicação de sanções previstas no Edital;
- 29.2.6** Comunicar à CONTRATADA a ocorrência de irregularidades, diligenciando para que sejam plenamente corrigidas;
- 29.4** A ausência ou omissão da fiscalização do CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.
- 29.5** A fiscalização da Administração não permitirá que os empregados da CONTRATADA executem tarefas em desacordo com as preestabelecidas.

30 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 30.1** Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações, deverá a CONTRATADA apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato, comprovante da prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, com a mesma vigência contratual, podendo optar por caução em dinheiro, seguro garantia ou fiança bancária, conforme a seguir:
 - 30.1.1** O caução em dinheiro deverá ser efetuada no Banco da Amazônia S/A, em conta específica com correção monetária, que permanecerá bloqueada durante a vigência do contrato, só podendo ser movimentada mediante autorização expressa da GECOG.
 - 30.1.2** O Seguro Garantia deverá ser feito junto a entidade autorizada pelo IRB - Instituto de Resseguro do Brasil, aceita pela CONTRATANTE.
 - 30.1.3** Fiança Bancária, nos termos estipulados pelo CONTRATANTE, com estabelecimento bancário por ele aceito. Caso ocorra o vencimento da garantia antes do encerramento das obrigações contratuais, a CONTRATADA deverá providenciar de imediato a renovação da respectiva garantia sob pena de bloqueio dos pagamentos devidos.
- 30.2** A garantia assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - 30.2.1** Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 30.2.2** Multas moratórias e punitivas aplicadas pela fiscalização ao contratado;
 - 30.2.3** Prejuízos causados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros decorrente de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do contrato.
- 30.3** Na hipótese de alteração do valor contratual, a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de até 30 (trinta) dias, garantia complementar nos termos desta cláusula.
- 30.4** Nenhum pagamento será feito a CONTRATADA até que seja aceita, pelo CONTRATANTE, a garantia de que trata o "caput" desta cláusula.
- 30.5** A CONTRATADA se obriga a repor, no prazo de 48(quarenta e oito) horas, o valor da garantia que vier a ser utilizada pela CONTRATANTE.
- 30.6** A garantia de que trata esta cláusula deverá se estender pelo período de 06 (seis) meses além da vigência contratual, hipótese em que ficará retida até que a CONTRATADA comprove o pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.
- 30.7** Caso o pagamento das verbas a que se refere o parágrafo anterior não seja efetuado até o terceiro mês após o fim da vigência contratual, a administração utilizará a garantia contratual para o pagamento direto das verbas rescisórias decorrentes da relação de trabalho entre a CONTRATADA e os empregados mobilizados no contrato;



CONTRATO Nº 2025/034

30.8 Rescindido este Contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia de cumprimento do presente instrumento contratual será executada em favor do CONTRATANTE, desde que haja multas ou débitos da CONTRATADA.

31 DO CRONOGRAMA E CARACTERÍSTICAS DA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

31.1 Em até 03 (três) dias úteis da assinatura do contrato, deverá ser realizada uma reunião de apresentação dos princípios, conceitos e diretrizes gerais do Canal de Denúncias. Nessa ocasião, a CONTRATANTE realizará a verificação dos requisitos constantes na declaração fornecida pela CONTRATADA durante a licitação, de modo a comprovar a estrutura solicitada.

31.2 A CONTRATADA deverá entregar em 07 (sete) dias corridos após a reunião de apresentação, um cronograma detalhado das atividades a serem seguidas para a migração do serviço prestado pela CONTRATANTE.

31.3 Esse cronograma deve contemplar, dentre outros itens que se fizerem necessários:

- a) Seleção e treinamento de RH;
- b) Instalação e adequação do espaço físico;
- c) Desenvolvimento do *front end*;
- d) Associação do tronco E1 e E2 ao 0800;
- f) Criação de mensagens eletrônicas;
- g) Revisão de *scripts* a serem definidos em conjunto com a CONTRATANTE;
- h) *Check-list* das configurações e recursos de rede para aprovação pela CONTRATANTE;
- i) Formato e recuperação de relatórios;
- j) Apresentação do dicionário de dados e *layout* de exportação dos dados do sistema de atendimento da CONTRATANTE.
- k) Documento e treinamento do *front end* para a equipe da CONTRATANTE;
- l) Teste de recuperação das informações gravadas;
- m) Aceite da CONTRATANTE de todas as especificações técnicas constantes neste memorial descritivo.

31.4 A fase de implantação do Canal de Denúncias nas instalações da CONTRATADA terá duração máxima de 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato.

31.5 O cronograma de implantação será previamente validado pelo Banco.

32 DA SUSTENTABILIDADE

32.1 A Empresa CONTRATADA deve ter algumas responsabilidades sustentáveis e socioambientais que obedeçam:

I - Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e fiscal;

II - Não conter em seus quadros, durante toda a execução deste Contrato, empregado(s) menor(es) de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou menor(es) de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz(es), a partir de 14 anos, bem como trabalhadores em condições análogas à de escravo;

III - Não incorrer em práticas que possam, de qualquer modo, contribuir para a disseminação do proveito criminoso da prostituição;

IV - Adotar práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, de modo a prevenir ações danosas ao meio ambiente, em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, contribuindo para a manutenção de um meio ambiente ecologicamente equilibrado;

**CONTRATO Nº 2025/034**

V - Orientar e capacitar os prestadores de serviços, fornecendo informações necessárias para a perfeita execução dos serviços, incluindo noções de responsabilidade socioambiental.

33. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

33.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto, o Banco poderá, garantido o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações previstas no Edital e na minuta do contrato, aplicar as penalidades previstas na lei nº 13.303/16:

I – Advertência;

II – Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação, pela inexecução total do ajuste;

III – Multa diária de 0,2% (dois décimos por cento), calculado sobre o valor da respectiva fatura, quando houver atraso parcial na execução do objeto do contrato enquanto perdurar o inadimplemento;

IV - Suspensão do direito de licitar e de contratar com o Banco pelo prazo de até 2 (dois) anos;

33.2. O atraso na entrega do produto superior a 30 (trinta) dias consecutivos, poderá ensejar, a exclusivo critério do Banco, a rescisão do Contrato.

33.3. A rescisão do contrato provocada pela CONTRATADA implicará, de pleno direito, a cobrança pelo Banco de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total contratado;

33.4. penalidade será aplicada pelo Banco sem o devido processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 10 (dez) dias úteis;

33.5. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança, facultada a defesa prévia, não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos;

33.6. A CONTRATADA será penalizada em até 10% (dez por cento) do valor total da fatura mensal, pelo não atendimento dos índices dos níveis de serviços acordados. As penalidades não são cumulativas e serão aplicadas da seguinte forma, conforme **Anexo I-C - Acordo de Níveis de Serviço (SLA)**:

I. de 1 a 3 itens não atingidos: penalidade de 3% do valor total da fatura mensal;

II. de 4 a 5 itens não atingidos: penalidade de 5% do valor total da fatura mensal;

III. 6 ou mais itens não atingidos: penalidade de 10% do valor total da fatura mensal.

33.7. Após o devido processo administrativo, sendo constatada a responsabilidade da parte contrária, o valor das multas será descontado pelo Banco do valor da garantia, da fatura mensal devida ou judicialmente.

33.8. Se a multa for valor superior ao valor da garantia apresentada, além da perda desta, responderá a parte contrária pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo Banco.

33.9. Inexistindo pagamento devido pelo Banco, ou sendo este insuficiente, caberá a parte contrária efetuar o pagamento do que for devido, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, contados da data de sua comunicação de confirmação da multa, em depósito em conta corrente própria em nome do Banco.

33.10. Em não se realizando o pagamento nos termos definidos no item 33.5, far-se-á a sua cobrança judicialmente.

33.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

ANEXO IV

SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO

1 DIMENSIONAMENTO DA SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO:

- 1.1** A solução de gravação de áudio do Canal de Denúncias deverá prover recursos para a gravação simultânea de todas as chamadas para o PA – Ponto de Atendimento, a serviço do CONTRATANTE.
- 1.2** A solução de gravação (áudio) deverá executar a gravação de 100% das chamadas telefônicas recebidas e/ou transferidas internamente, de forma automática sem intervenção humana, para cada ponto de atendimento utilizado, dimensionando a quantidade de canais exclusivos para atendimento à demanda. Este sistema estará disponível pelo prazo mínimo do contrato.
- 1.3** Permitir acessos simultâneos ao sistema de gravação, via TCP/IP, por meio de interface gráfica instalada em estações de trabalho, para atividades de pesquisa, reprodução, monitoração, auditoria, configuração e gerência.
- 1.4** As gravações deverão permitir auditoria e acompanhamento das ligações gravadas.
- 1.5** Gravação normal, sob demanda e recursos de acompanhamento, em tempo real, da tela dos microcomputadores.

2 CARACTERÍSTICAS DO *HARDWARE* E *SOFTWARE*

- 2.1** A Solução de Gravação utilizada pela CONTRATADA deverá ser composta por todos os recursos de *hardware* e *software* necessários ao seu funcionamento, gerência e armazenamento das ligações do Canal de Denúncias.
- 2.2** A Solução de Gravação deverá possibilitar:
 - 2.2.1** Armazenamento das gravações temporariamente em disco rígido no servidor de gravação.
 - 2.2.2** Armazenamento diário em HD (disco rígido) pelo prazo máximo de 24 horas.
 - 2.2.3** A inclusão de campos na tabela de dados onde serão armazenadas as informações sobre as gravações, de forma a facilitar a integração do sistema com o Gerenciador de Serviços do CONTRATANTE;
 - 2.2.4** A disponibilidade das gravações de forma *on-line* em HD;
 - 2.2.5** A gravação deverá estar vinculada (em anexo) à descrição da denúncia no sistema;
 - 2.2.6** Que o HD, onde serão armazenados os dados de gravação de áudio das chamadas do canal de Denúncias, não sejam compartilhados com as gravações da CONTRATADA ou de outras empresas para as quais presta serviços;
 - 2.2.7** Que todos os acessos ao gravador sejam limitados por contas e senhas, com atribuições e níveis de acesso diferenciados.



CONTRATO Nº 2025/034

- 2.2.8** De forma gráfica, a visualização da duração e do processo de reprodução da chamada, para que se possa escolher um ponto qualquer da chamada a partir do qual a mesma seja reproduzida (exemplo: marcação do início da reprodução por arraste do ponteiro do mouse);
- 2.2.9** O gravador inicie o funcionamento do sistema sem a necessidade de intervenção técnica, comandos específicos, ou senhas de acesso, no caso de reinicialização por falta de alimentação elétrica;
- 2.2.10** O acesso e a reprodução instantânea do HD;
- 2.2.11** Que a verificação das gravações não impeça que a solução continue gravando as novas chamadas recebidas;
- 2.2.12** Que a gravação, reprodução, gerenciamento da solução ocorram de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso;
- 2.2.13** Controle automático de ganho dos sinais de áudio;
- 2.2.14** Gravação de áudio com a supressão de ruído implementado por *hardware* para melhor qualidade das gravações.
- 2.3** A CONTRATADA deverá utilizar os seguintes formatos para geração dos arquivos de áudio: WMA e MP3.
- 2.4** As licenças de uso dos *softwares* utilizados para gravação, reprodução e gerenciamento da solução são de inteira responsabilidade da CONTRATADA no que se refere as legalizações devidas.
- 2.5** Não será permitida a solução de codec's proprietários ou exclusivos da CONTRATADA.
- 2.6** A CONTRATADA deverá dispor de servidores para suporte a solução de gravação de áudio dimensionada para atender às exigências deste Anexo, devendo os mesmos estarem em um "cluster" em alta disponibilidade.



CONTRATO Nº 2025/034

ANEXO V

SOLUÇÃO DE CRM

1 OBJETIVO DO SISTEMA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO

- 1.1** O Sistema de Gestão de Relacionamento tem como objetivo principal fornecer suporte ao teleatendimento realizado pelo Canal de Denúncias, permitindo o acesso às respectivas gravações desses atendimentos e a gestão dessas demandas pelo CONTRATANTE, de forma estruturada e automatizada, com acesso pelo CONTRATANTE, via interface *web*.
- 1.2** O atendimento à solicitação de uma demanda formulada pelo cliente, por telefone, será viabilizado pelo sistema, através do acesso as bases de dados, da consulta a *scripts* e base de conhecimento fornecida pela aplicação bem como pela consulta a respostas padronizadas.

2 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SISTEMA

2.1 Escopo

- 2.1.1** O Sistema deverá atender 01 (um) Ponto de Atendimento - PA, na unidade do Canal de Denúncias (localizada na CONTRATADA) e ao CONTRATANTE, via *web*.
- 2.1.2** O sistema de CRM disponibilizado pela CONTRATADA deverá permitir sua migração de dados e processos de outro sistema CRM (que seja compatível), caso este for solicitado pelo CONTRATANTE.

2.2 Base de Dados

- 2.2.1** Os dados armazenados na base de dados da solução da CONTRATADA que contém as informações de atendimento e que pertençam ao CONTRATANTE, devem ser de fácil acesso e disponibilizados, via camada de banco de dados, com seus respectivos modelos de dados.

2.3 Arquitetura de Comunicação

- 2.3.1** O protocolo padrão da rede do CONTRATANTE é TCP/IP, devendo a solução, obrigatoriamente, estar calcada nessa arquitetura, para possibilitar consultas da instituição, via interface *web*.
- 2.3.2** Os módulos *on-line* do sistema devem ser totalmente implementados na plataforma *web*.

2.4 Recursos de Suporte

- 2.4.1** O fornecimento de uma solução e gestão de Canal de Denúncias, deverá ser composta por todos os recursos de *hardware* e *software* necessários ao seu funcionamento, gerência e armazenamento das ligações, sendo constituída de servidores e demais recursos de TI para suporte ao sistema de gerenciamento do relacionamento, tudo de responsabilidade e ônus da CONTRATADA.

3 FUNCIONALIDADES REQUERIDAS PELO SISTEMA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO

- 3.1** O sistema deverá dispor de módulo de atendimento, o qual deverá ser amigável e interativo contemplando as seguintes funcionalidades:



CONTRATO Nº 2025/034

3.1.1 Administrar Cadastro de Usuários, responsável por:

- a) Manter (incluir, alterar e excluir) cadastro de usuários do Sistema;
- b) Controlar os níveis de acesso ao sistema, de acordo com o perfil do usuário;
- c) Dispor de mecanismos que possibilitem a definição de perfis de usuário para acesso às suas funcionalidades.

3.1.2 Administrar Tabelas.

3.1.2.1 Responsável pela administração e controle de todos os parâmetros utilizados pelos processos do sistema. Deverá permitir manter tabelas referentes a:

- a) Números de protocolos: numeração seqüencial correspondentes aos protocolos dos atendimentos realizados pelo Canal de Denúncias;
- b) Tipo de manifestação: Denúncia;
- c) Tema da manifestação: suspeitas de fraudes, irregularidades, corrupção, assédio moral, o sexual, etc...;
- d) Histórico dos encaminhamentos transferidos ao CONTRATANTE.

3.1.3 Gerenciamento de cadastro:

- a) Apenas para os denunciante que desejarem ser identificados. Neste caso, serão solicitados: nome, telefone e *e-mail*.

3.1.4 Gerenciar Manifestações.

3.1.4.1.1 O sistema deverá prever as seguintes funcionalidades:

- a) Emitir relatórios gerenciais e operacionais/estatísticos referentes aos tipos de manifestações, conforme critérios a serem definidos pelo gestor do CONTRATANTE, e que forneçam, no mínimo, as informações abaixo. Os referidos relatórios devem ter a função de geração de gráficos:

- i) Quantidade de Manifestações, por mês ou período;
- ii) Quantidade de Manifestações classificadas em: procedentes e improcedentes, por mês;
- iii) Permitir efetuar *follow-up* entre as áreas e registrá-los no Sistema de Gestão de Relacionamento.

1.3 Relatórios operacionais/estatísticos: total de chamadas recebidas (mês, semana, dia, hora, minuto), número de ligações atendidas em até "x" segundos, total de chamadas em espera, tempo de conversação, tempo médio de atendimento, tempo ligado, tempo de pausa, total de atendimentos por teleoperador/tempo, dentre outras usuais desse tipo de serviço.

3.1.5 Gerenciar Meios de Acesso (Canal Telefone)

- a) Prover ao teleoperador/atendente funções de pausa, espera e transferência;
- b) Possibilitar o registro histórico de atendimento, mesmo quando a ligação permanecer na URA e não for para o atendimento humano;

3.1.6 Administrar a Segurança do Sistema

3.1.6.1 Consiste em garantir a segurança, de forma a evitar intrusões e a má utilização do sistema.

3.1.6.2 O Sistema deverá prever no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Controlar permissões de acesso às funcionalidades do sistema;



CONTRATO Nº 2025/034

b) Dispor de mecanismo que possibilite a definição de perfis de usuário para acesso às suas funcionalidades;

c) Gerar *log* das atualizações dos registros, identificando quais usuários as realizaram.

3.1.7 Efetuar Consultas não estruturadas (*Ad-hoc*)

3.1.7.1 O sistema deverá possuir um módulo de geração de consultas não estruturadas e emissão de relatórios gerenciais e operacionais/estatísticos, com as informações alimentadas no Sistema de Gestão de Relacionamento, permitindo que os próprios usuários definam seus critérios de busca em suas consultas ou relatórios.

3.1.7.2 As informações deverão ser extraídas de forma consolidada ou segmentada e apresentadas em formato de relatórios ou gráficos para impressão, podendo também serem exportadas para o formato Excel, HTML e TXT e ficarem disponíveis na intranet do CONTRATANTE.

3.1.8 Funcionalidades de Caráter Geral

3.1.8.1 O sistema deverá permitir a criação de novos campos sem a necessidade de alteração do seu código-fonte;

3.1.8.2 Possuir um único conjunto de rotinas e ferramentas para a administração do sistema;

3.1.8.3 O sistema deverá possibilitar a configuração dos *layouts* dos arquivos que serão importados ou exportados no modo *batch*;

3.1.8.4 O sistema deverá gerar um número de protocolo único para cada atendimento;

3.1.8.5 O sistema deverá permitir o monitoramento de desempenho por teleoperador (previsto x realizado);

3.1.8.6 O sistema deverá permitir a manutenção (inclusão, exclusão e alteração) de *scripts* e roteiros. Os *scripts* e roteiros deverão permitir que o administrador do sistema coloque à disposição do teleoperador roteiros para atendimento, respostas padrão e informações;

3.1.8.7 O sistema deverá estar disponível diariamente, 24 horas por dia, 07 dias por semana, de forma ininterrupta.

3.1.8.8 Permitir que cada denúncia seja acessada individualmente, apenas pelas pessoas que estão designadas para o acesso. O usuário acessará apenas as denúncias nas quais ele foi designado.

3.1.8.9 Permitir que dois ou mais usuários da CONTRATANTE acessem simultaneamente, para tarefas diferentes, a mesma ocorrência.

3.1.8.10 A CONTRATADA deverá providenciar o treinamento dos empregados que manusearão o sistema informatizado, na sede da CONTRATANTE, sem acréscimo de custos.

3.1.8.11 A CONTRATADA deverá elaborar relatório mensal contendo análise quantitativa e qualitativa dos serviços prestados, a ser entregue até o 5º dia útil do mês subsequente.

3.1.8.12 A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado capaz de gerar relatórios *online* para a área gestora do processo, contendo o detalhamento das ocorrências recebidas no intuito de conferir maior transparência no acompanhamento do tratamento e sua eficácia no que tange ao quantitativo recebido.



CONTRATO Nº 2025/034

3.1.8.13 Todo o acesso, tratamento de denúncias e criação de contas deverá ser registrado e preservado (confidencialidade, integridade e disponibilidade) para fins de auditoria;

3.1.8.14 O banco de dados deverá ser criptografado e permanecer disponível somente pela aplicação;

3.1.8.15 Deverá ser realizado *backup* periódico do sistema e suas informações.

4 UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

4.1 Para atendimento por meio eletrônico será utilizada a Unidade de Resposta Audível – URA, que compreende o atendimento realizado sem a necessidade de atendimento humano.

4.2 A CONTRATADA disponibilizará e manterá uma ou mais Unidades de Resposta Audível-URA, contendo:

- a)** Inicialmente 02 (duas) opções de acesso, que será para os contatos relativos à denúncia e informar o número do protocolo. A URA deverá permitir customizações conforme solicitação da CONTRATADA;
- b)** Mensagens de saudação e pesquisa de satisfação, conforme descrita pelo CONTRATANTE;
- c)** A CONTRATADA fornecerá as mensagens de voz da URA conforme modelo solicitado pelo CONTRATANTE.
- d)** Mensagens pré-gravadas de contingência para que o cliente receba informações sobre possíveis indisponibilidades temporárias dos serviços da CONTRATADA ou manutenções programadas, com tempo estimado para o reestabelecimento.

ANEXO VI
ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

TERMO DE COMPROMISSO QUE FAZ O BANCO DA AMAZÔNIA S/A, DORAVANTE DENOMINADO CONTRATANTE E A EMPRESA T S J CONTACT CENTER LTDA, NESTE ATO SIMPLEMENTE DENOMINADA DE CONTRATADA, REFERENTE AO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO COMPLETA DE CANAL DE DENÚNCIAS.

- 1** Os Níveis de Serviço ora acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA passam a entrar em vigor a partir da assinatura do contrato.
- 2** Os índices de cada indicador de desempenho serão formalizados através deste termo, que deverá conter assinatura de representantes do CONTRATANTE e da CONTRATADA e será parte integrante do contrato. O Termo de Compromisso poderá ser substituído desde que acordado entre as partes e quando os índices dos indicadores de desempenho forem alterados.
- 3** O presente termo refere-se aos serviços de telemarketing receptivo.
- 4** A CONTRATADA será penalizada em até 10% do valor total da fatura mensal, pelo não atendimento dos índices dos níveis de serviços acordados. As penalidades não são cumulativas e serão aplicadas da seguinte forma:
 - a) de 1 a 3 itens não atingidos: penalidade de 3% do valor total da fatura mensal;
 - b) de 4 a 5 itens não atingidos: penalidade de 5% do valor total da fatura mensal;
 - c) 6 ou mais itens não atingidos: penalidade de 10% do valor total da fatura mensal.
- 5** Os índices poderão ser posteriormente classificados de acordo com o grau de importância a ser determinado pelo CONTRATANTE e a aplicação das penalidades poderá diferenciada por tipo de SLA (Receptivo), considerando os impactos causados ao processo.
- 6** Os índices serão revistos periodicamente e poderão sofrer alterações, desde que acordados entre as partes.
- 7** São de responsabilidade da CONTRATADA o estabelecimento e a gestão de estratégias para atendimento dos níveis de serviços estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- 8** Serão utilizados indicadores de desempenho da relação abaixo e outros a serem definidos entre as partes.

9 INDICADORES DE DESEMPENHO

9.1 IPT - Índices de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque: Mínimo 85%



CONTRATO Nº 2025/034

Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas sem transitarem em espera (“primeiro toque”), em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

9.2 ICQ - Índice de Chamadas Atendidas com Até 15 Segundos de Espera: Mínimo 75%

Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas com até quinze segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

9.3 ICV - Índice de Chamadas Atendidas com Até 20 Segundos de Espera: Mínimo 80%

Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas com até 20 segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

9.4 ICT - Índice de Chamadas Atendidas com Até 30 Segundos de Espera: Mínimo 90%

Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas com até trinta segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

9.5 IAL - Índice de Abandono de Ligações: Máximo 2%

Descrição: Coeficiente de chamadas abandonadas pelos clientes em espera, sem que tenham recebido atendimento por teleoperadores, em relação ao total de chamadas recebidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

9.6 IAR - Índice de Atendimentos Registrados: 100%

Descrição: Coeficiente de atendimentos registrados no Sistema de Gestão de Relacionamento (CRM) em relação ao total de atendimentos.

9.7 IRDC- Índice de Repasse das Demandas ao CONTRATANTE em até 30 minutos: 100%

Descrição: Coeficiente do total de demandas críticas repassadas, via *e-mail*, ao CONTRATANTE em até 30 minutos, a partir da ocorrência.

9.8 IFQA - Índice Final da Qualidade de Atendimento: Mínimo 90%

Descrição: Será obtido, mensalmente, a partir da média simples entre os índices apurados pela CONTRATADA e pelo CONTRATANTE, a partir do monitoramento dos serviços. Os itens e fatores de avaliação, previamente definidos pelo CONTRATANTE, serão formalizados em documento específico - Termo de Compromisso sobre a Qualidade do Atendimento, cujos critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério do CONTRATANTE.

9.9 TCA - Tempo de Conexão do Teleoperador: Mínimo 95%

Descrição: Tempo total conectado (logado), em relação ao tempo total do turno.

9.10 IADR – Índice de Aderência dos registros: Mínimo 95%

Descrição: Coeficiente de registros corretos em relação ao total de registros dos atendimentos no Sistema de Gestão de Relacionamento (CRM).

9.11 NMO - Número de Monitorações Mensais por Teleoperador: 100%

Descrição: Coeficiente da quantidade de monitorações mensais por teleoperador realizadas em relação ao número planejado (mínimo de 20 monitorações mensais por teleoperador).

ANEXO VII
PROPOSTA COMERCIAL**TSJ Contact Center**
Construir Relacionamentos é o nosso negócio.**PROPOSTA DE PREÇO**

Pregão Eletrônico nº 90032/2024

Objeto: contratação de empresa especializada em recebimento, análise, compilação e classificação de denúncias para público interno e externo, prestando os serviços técnicos e concomitantemente a implantação e gestão do Canal de Denúncias, em sistema informatizado, com garantia de anonimato e integridade dos denunciantes, de acordo com as especificações e condições previstas no Edital e seus Anexos.

Ao

BANCO DA AMAZÔNIA S/A

A/C Sr. Pregoeiro

A empresa **TSJ CONTACT CENTER LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.567.687/0001-90, estabelecida na Travessa Ó de Almeida nº 634, por intermédio de seu representante legal, Sr. Thiago Silva Boga, inscrito no CPF/MF sob o nº 591.256.242-53 e portador do RG nº 2708953/SSP/PA, e-mail juridico@tsjtmk.com; tendo examinado as condições do Edital e dos Anexos que o integram, apresenta a proposta comercial relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

Propõe-se o valor mensal de **R\$ 8.085,00** (oito mil e oitenta e cinco reais), perfazendo o valor global de **R\$ 97.020,00** (noventa e sete mil e vinte reais), para o fornecimento dos bens objeto desta licitação, referente aos Pontos de Atendimento (PA).

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário Mensal	Valor Mensal	Valor Anual
1	Solução de canal de denúncias	PA	01	R\$ 8.085,00	R\$ 8.085,00	R\$ 97.020,00

a) No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital, tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários,



TSJ Contact Center
Construir Relacionamentos é o nosso negócio.



seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto;

b) Que, em relação às prerrogativas da Lei Complementar n. 123/2016, a proponente não é optante do Simples Nacional e não se enquadra na condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal.

c) Essa proposta é válida por 60 (noventa) dias, contados da data prevista para abertura dos envelopes.

d) Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da TSJ CONTACT CENTER LTDA, observadas as condições do Edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, O Banco da Amazônia fica desobrigada de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.

e) Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas na Minuta do Contrato.

f) Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir: Banco Banpará (037) Agência: 0011 c/c: 310249-1

g) Nos termos do item 13.3 do edital, a empresa optará pela modalidade de Seguro Garantia, nos termos da cláusula quinta do instrumento contratual.

h) Por fim, declara conhecer e aceitar as condições constantes do Edital.

Belém, 30 de dezembro de 2024.

**T S J CONTACT
CENTER
LTDA:07567687
000190
T S J CONTACT CENTER LTDA**

Assinado digitalmente por T S J CONTACT
CENTER LTDA:07567687000190
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, S=PA, L=BELEM,
OU=AC DIGITAL MULTIPLA G1, OU=
29056741000176, OU=videoconferencia, OU=
Certificado PJ A1, CN=T S J CONTACT
CENTER LTDA:07567687000190
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2024.12.30 11:45:38-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2024.4.0

Thiago Silva Bogea – Representante legal



TSJ Contact Center
Construir Relacionamentos é o nosso negócio.



PLANILHA SIMPLIFICADA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	QUANTIDADE	UNIDADE	VALOR MENSAL
1	TELEOPERADOR. Jornada 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	2	POSTO	R\$ 4.300,00
2	SUPERVISOR. Jornada 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas.	1	POSTO	R\$ 2.300,00
3	Custos com instrutor de atendimento	1	Mensal	R\$ 500,00
4	Estrutura para o recebimento, por meio de sistema informatizado (web (intranet e internet) – português), telefone (voz - português) e atendimento eletrônico (mensagens gravadas em português) para classificação e priorização das denúncias em conformidade com a matriz da CONTRATANTE e disponibilização de sistema (padrão web disponibilizado para os empregados específicos da CONTRATANTE mediante usuário e senha) para o gerenciamento de ocorrências e criação de variados perfis de acesso com mecanismos de diferenciação de grupos e funções, visando garantir o tratamento das denúncias sem conflitos de interesses, sempre em conformidade com as políticas da CONTRATANTE e mediante sua supervisão, conforma alínea g) do item 8.4 do TR	1	Mensal	R\$ 970,00
5	Custos com uniformes e insumos e headsets	1	Mensal	R\$ 15,00
TOTAL MENSAL				R\$ 8.085,00
TOTAL ANUAL				R\$ 97.020,00

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: A8531681-090C-42BB-9C55-00050C821FA3
 Assunto: Complete com o Docusign: T S J CONTACT CENTER LTDA - 2025-034.pdf
 Envelope fonte:
 Documentar páginas: 58
 Assinar páginas: 5
 Assinatura guiada: Ativado
 Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado
 Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Status: Concluído

Remetente do envelope:
 assinatura.contratos@basa.com.br
 Rua Santo Antonio, N.17 - Sala F - Centro
 Eusebio, CE 61760000
 assinatura.contratos@basa.com.br
 Endereço IP: 163.116.230.62

Rastreamento de registros

Status: Original
 24/02/2025 09:26:57

Portador: assinatura.contratos@basa.com.br
 assinatura.contratos@basa.com.br

Local: DocuSign

Eventos do signatário

Bruna Eline da Silva Cavalcante
 bruna.cavalcante@basa.com.br
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Assinatura

Assinado por:

 248C4EF61D234EA...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 163.116.230.62

Registro de hora e data

Enviado: 24/02/2025 09:31:00
 Reenviado: 25/02/2025 08:19:44
 Visualizado: 25/02/2025 08:37:52
 Assinado: 25/02/2025 08:38:28

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 25/02/2025 08:37:52
 ID: 872c5198-978a-4488-9400-e14cbf31d1a2

Thiago Silva Bogéa
 thiago@tsjtmk.com
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Assinado por:

 DB4D1CC5305C4C5...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 189.56.55.250

Enviado: 24/02/2025 09:30:59
 Visualizado: 24/02/2025 10:07:43
 Assinado: 24/02/2025 10:08:22

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 24/02/2025 10:07:43
 ID: b4a33c14-1601-40ab-a27c-66bc90695aa2

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
alan barros costa alan.costa@basa.com.br Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Copiado	Enviado: 24/02/2025 09:31:01 Visualizado: 25/02/2025 08:39:25
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 30/12/2024 14:46:49 ID: 692e9182-a094-4095-9a95-ee56219042b4		

Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Nildon Monteiro da Costa nildon.costa@basa.com.br Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Copiado	Enviado: 24/02/2025 09:31:00
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 10/05/2023 12:08:34 ID: 41076279-09b4-4760-bc31-b58051284ee4		

Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
-------------------------	------------	-------------------------

Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
---------------------	------------	-------------------------

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	24/02/2025 09:31:01
Entrega certificada	Segurança verificada	24/02/2025 10:07:43
Assinatura concluída	Segurança verificada	24/02/2025 10:08:22
Concluído	Segurança verificada	25/02/2025 08:38:28

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
----------------------	--------	----------------------

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico		
--	--	--

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: jonatas.nobre@basa.com.br

To advise HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at jonatas.nobre@basa.com.br and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to jonatas.nobre@basa.com.br and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to jonatas.nobre@basa.com.br and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures', you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA during the course of your relationship with HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA.