

## **BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**

Principal Instituição Financeira de fomento do Governo Federal na Região Amazônica tem como missão promover o desenvolvimento sustentável da Amazônia por meio da execução de políticas públicas e oferta de produtos e serviços financeiros.

O Banco da Amazônia S.A. reconhece seu papel no resgate da importância da Região para o desenvolvimento de sua gente e contribuição para um país melhor, mais justo e equânime.

Na qualidade de Agente Financeiro para a implementação das políticas creditícias para a Região, o que norteia nossos relacionamentos é a busca do bem-estar de todos que compõem a comunidade em que atuamos.

Apresentarmo-nos a essa comunidade implica estabelecer e divulgar padrões que orientam nossas ações, ora expressas em nosso Código de Ética.

### **MISSÃO**

Desenvolver uma Amazônia Sustentável com crédito e soluções eficazes.

### **VISÃO**

Ser o principal Banco de fomento da Amazônia, moderno, com colaboradores engajados e resultados sólidos.

### **VALORES**

- Transparência;
- Meritocracia;
- Ética;
- Valorização do cliente;
- Responsabilidade
- Inovação;
- Diversidade;
- Sustentabilidade.

### **CÓDIGO DE ÉTICA**

O Código de Ética do Banco da Amazônia contém padrões baseados nos princípios da legalidade, probidade, impessoalidade e transparência, bem como, pelo respeito ao ser humano, presentes na Constituição Federal, no Código de Ética Profissional do Servidor

Público Civil do Poder Executivo Federal e o Código de Conduta da Alta Administração Federal.

### **RELAÇÃO COM SEUS FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS E OUTROS PARCEIROS**

O Banco da Amazônia pauta seus relacionamentos com os fornecedores e prestadores de serviços orientado pelo compartilhamento dos padrões morais e éticos, e, com base na valorização de iniciativas sociais e ambientalmente responsáveis.

A seleção de fornecedores e prestadores de serviços é realizada com imparcialidade, transparência e preservação da qualidade e viabilidade econômica dos serviços prestados e dos produtos fornecidos, observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos.

O Banco da Amazônia, quando da contratação das empresas e seus empregados, respeita os princípios e os valores éticos fundamentais, a exemplo da honestidade, da cooperação,

da disciplina, do compromisso, da confiança, da transparência, da igualdade e do respeito mútuo nas relações de trabalho.

### **ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO E ÀS NORMAS**

O Banco da Amazônia exige e cumpre, em seu processo de contratação de bens e serviços, incluindo obras e serviços de engenharia, o atendimento à legislação vigente no País, em especial a Lei Complementar no. 123/2006 – Estatuto da ME e EPP, Lei no. 13.303/2016 – Lei de Responsabilidade das Estatais e seu Decreto Regulamentador, Decreto Federal no. 8.945/2016, dentre outras.

O Banco da Amazônia também veda a participação de empresas que estejam sob pena de interdição de direitos previstos na Lei 9.605/1998 (Leis de Crimes Ambientais) em suas licitações.

### **PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO ESCRAVO**

Em cumprimento do disposto legal, veda-se nos processos licitatórios a participação de empresas que mantenham em seus quadros trabalhadores em condições análogas à de escravo.

Ademais, o Banco explicita em cláusula específica, nos contratos com fornecedores, Termo de Parceria, Acordos, Convênios e demais instrumentos contratuais, o combate ao trabalho em condições análogas à de escravo.

Assim, não é permitida a contratação ou manutenção de contratos com fornecedores que tenham sido autuados por manterem trabalhadores em condições análogas à de escravidão.

### **PACTO PELA ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL**

O Banco da Amazônia observa os direitos fundamentais no trabalho definidos pelas convenções e declarações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei no 8.069/1990) e outras leis, normas e resoluções contra o trabalho infantil.

### **COMBATE À CORRUPÇÃO EM TODAS AS SUAS FORMAS**

Na realização de seus negócios, o Banco da Amazônia observa os princípios éticos organizacionais consubstanciados em seu Código de Conduta Ética, Estatuto Social, normas e regulamentos internos da área de Gestão de Pessoas e legislação aplicável.

### **PLANOS DE APLICAÇÃO DE RECURSO**

Os Planos de Aplicação de Recursos elaborados pelo Banco da Amazônia representam importantes ferramentas estratégicas na condução da política de crédito da Instituição e são concebidos em alinhamento com as políticas e programas do Governo Federal para a Amazônia e prioridade nos nove Estados da Região Amazônica.

A finalidade precípua dos Planos de Aplicação é a de orientar a atuação do Banco da Amazônia na Região, visando o alcance da máxima eficiência na alocação dos recursos sob sua gestão e, assim, cumprir com o nobre papel institucional de promover o desenvolvimento regional em bases sustentáveis, contribuindo para a inclusão social, a redução da pobreza, a melhoria da qualidade de vida das populações locais e a minimização das desigualdades inter e intrarregionais.

## **ADOÇÃO DE CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE NAS COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO BANCO DA AMAZÔNIA**

Nos editais e minutas de contratos em geral, o Banco da Amazonia preza pelo atendimento da legislação que recomenda a adoção de critérios de sustentabilidade nas especificações dos bens a serem fornecidos e a exigência de práticas sustentáveis por parte das empresas contratadas na execução dos serviços, mormente o Decreto no 7.746/2012 e a Instrução Normativa SLTI no 1/2010, e demais dispositivos legais pertinentes à matéria. Destarte, desde que justificável e preservado o caráter competitivo do certame, as licitações promovidas pelo Banco seguem as diretrizes de sustentabilidade expressas no art. 4º daquele Decreto, a saber:

- baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
- uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;
- origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras;
- e
- utilização de produtos florestais madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento.

Como consequência, nos instrumentos convocatórios que tenham por objeto o fornecimento de bens, por exemplo, constatada a presença dos requisitos referentes à justificativa e à competitividade, referidos no parágrafo anterior, são incluídos critérios de sustentabilidade, os quais passam a integrar as especificações técnicas dos bens.

No que se refere aos contratos, dentre as obrigações gerais do contrato consta exigência da adoção de 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. Adicionalmente, também é obrigação do contratado orientar e capacitar os prestadores de serviços, fornecendo informações necessárias para a perfeita execução dos serviços, incluindo noções de responsabilidade socioambiental.

Além da adoção dos critérios e práticas de sustentabilidade, já mencionados, outros podem ser adotados conforme a natureza do objeto. Neste caso, as exigências e/ou obrigações referentes aos critérios e práticas de sustentabilidade são amoldadas às peculiaridades de cada objeto.

**Presidência do Banco da Amazônia - PRESI**

**Diretoria Corporativa – DICOP**

**Diretoria de Tecnologia – DITEC**

**Central de Contratações Estratégicas**

## **CHAMAMENTO PÚBLICO PARA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER OMNICHANNEL.**

**Nº 2025/002**

O **BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**, por meio da Central de Contratações Estratégicas, ora em diante denominado simplesmente **BANCO**, torna público, para conhecimento dos interessados, que pretende estabelecer Contrato para Solução de Contact Center Omnichannel, pelo prazo de 60 (sessenta) meses, prorrogáveis por igual período ou diferentes períodos, até o limite de 120 meses.

Para tanto, realizará **CHAMAMENTO PÚBLICO** de acordo com as condições estabelecidas neste edital e seus anexos, e no disposto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S/A, doravante denominado **REGULAMENTO**, e demais dispositivos legais pertinentes à matéria, recebendo por meio do endereço eletrônico [ctestrategicas@basa.com.br](mailto:ctestrategicas@basa.com.br), solicitação de inscrição, documentos de habilitação e proposta comercial, na forma do modelo padronizado ANEXO VI deste documento a partir das **08h** do dia **28/01/2025** até as **18h** do dia **14/02/2025**.

As consultas relativas a este Procedimento, **CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/002**, poderão ser feitas pelo e-mail [ctestrategicas@basa.com.br](mailto:ctestrategicas@basa.com.br), até às **18h** do dia **12/02/2025**. Tais consultas deverão informar o número deste Chamamento.

Para todas as referências de tempo contidas neste Edital será observado o horário de Brasília (DF).

Constituem anexos deste Edital e dele são partes integrantes os seguintes documentos:

ANEXO I	TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO II	REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA PARA SISTEMAS ADQUIRIDOS
ANEXO III	ORGANIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS
ANEXO IV	ACORDÃO NÍVEL DE SERVIÇOS
ANEXO V	MODELOS DE DECLARAÇÕES
ANEXO VI	MODELO DE PROPOSTA
ANEXO VII	MINUTA DE CONTRATO
ANEXO VIII	TERMO DE RESPONSABILIDADE, CONFIDENCIALIDADE E SIGILO
ANEXO IX	TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE E DO EMPREGADO TERCEIRIZADO
ANEXO X	TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO
ANEXO XI	TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA
ANEXO XII	CADERNO DESCRITIVO DE AVALIAÇÃO
ANEXO XIII	MATRIZ DE RISCO
ANEXO XIV	QUANTIDADE MÍNIMAS DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO - PAs
ANEXO XV	DAR – Documento – Arquitetura – Referência
ANEXO XVI	SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERENCIA DE CONHECIMENTO

## **1 – DO OBJETO**

Contratação de Solução completa de Contact Center com recursos de comunicação omnichannel, abrangendo as áreas de atendimento ao cliente, suporte técnico, telemarketing, vendas, retenção e cobrança, incluindo os recursos de software, hardware, recursos humanos, estrutura física, possibilidade de integração com plataformas de Gestão de Relacionamento com Cliente (CRM), e capacidade de automação de processos por meio de inteligência artificial (IA) e análise de dados avançada, pelo prazo de 60 meses prorrogáveis por igual período ou diferentes períodos, até o limite de 120 meses.

## **2 – O PROCESSO SERÁ COMPOSTO DAS SEGUINTE ETAPAS:**

- Inscrição;
- Habilitação; e
- Seleção do parceiro.

2.1 - Todas as etapas deste processo serão conduzidas em caráter sigiloso, considerando os objetivos estratégicos.

## **3 – DAS CONDIÇÕES DE INSCRIÇÃO**

3.1 - Poderão se inscrever nesse Chamamento Público, pessoas jurídicas de direito privado, nacionais, regularmente constituídas, através do envio de e-mail com assunto “Solução completa de Contact Center” para **ctestrategicas@basa.com.br**, enviando obrigatoriamente os documentos listados abaixo:

- a) Atestado de capacidade técnica comprovando a aptidão da licitante para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidade equivalentes com o objeto da presente contratação.
- b) Todos os documentos listados no item 4 DA HABILITAÇÃO.
  - I - será aceito o somatório de atestados, de empresas atestantes diversas, para fins de comprovação das atividades previstas no objeto do presente chamamento;
  - II - não serão aceitos atestados emitidos pelo próprio proponente ou por revenda ou distribuidores do proponente;
  - III - apenas será aceito atestado em que o proponente tenha sido a empresa responsável pela execução dos serviços de mesma natureza ou similares;
  - IV - o(s) atestado(s) fornecido(s) pelo proponente deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado do(s) atestante(s) e deverá(ão) conter as informações mínimas no tocante a:
  - V - identificação (CNPJ, nome comercial e endereço) da(s) empresa(s) atestante(s) e contratada para execução do serviço atestado;
  - VI - identificação (nome, cargo/função, telefone, endereço eletrônico) e assinatura da pessoa de contato da(s) empresa(s) atestante(s);
  - VII - descrição detalhada do escopo dos serviços atestados, de modo que permita a aferição da similaridade com o objeto do presente chamamento e/ou volumetrias;
  - VIII - datas de emissão do atestado e de início / término da prestação dos serviços

atestados, nos casos de contratos encerrados, ou indicação de data prevista, quando o contrato estiver em execução (nesse caso fornecer a etapa em que se encontra o projeto para fins de avaliação do nível de prestação de serviço no referido contrato).

IX - o BANCO poderá realizar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações apresentadas nos atestados fornecidos pelos proponentes.

X - Todo e qualquer documento apresentado pela proponente deverá estar em língua portuguesa, sendo aceita apenas a tradução juramentada de documentos de língua estrangeira.

3.2 - Proceder assinatura de Termo de Confidencialidade e não divulgação (alínea “c”), no modelo fornecido pelo Banco, para acessar fazer a inscrição e, posteriormente se aprovado, ter acesso ao Termo de Referência e anexos.

3.3 - Após a conferência pelo Banco será informado por e-mail para o participante se foram atendidos os requisitos acima para que posteriormente seja disponibilizado o acesso ao termo de referência e seus anexos às pretensas parceiras.

## **4 – DA HABILITAÇÃO**

### **Habilitação Jurídica**

4.1 - Para sua habilitação jurídica, a pretensa parceira deve comprovar a possibilidade de exercer direitos e assumir obrigações, devendo comprovar essa condição através de carteira de identificação, contrato social, estatuto social ou outro documento constitutivo compatível com o objeto da parceria, bem como documento que comprove os poderes de seus representantes e decreto de autorização de funcionamento para empresas estrangeiras, conforme exigido neste termo de referência.

Deverá apresentar ainda cópia CPF e RG/CNH dos representantes e/ou procuradores que representarão a **Pretensa Contratada** no ato de assinatura do **Contrato**.

### **Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista**

4.2 - Para fins de Habilitação fiscal, a pretensa parceira deverá apresentar a documentação de acordo com as exigências através das certidões abaixo:

I - a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) – Cartão CNPJ;

II - a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do pretensa parceira, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da parceria – Comprovante de Inscrição na Fazenda Estadual e/ou Municipal ou Distrital;

III - a regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede da pretensa parceira, ou outra equivalente – Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e/ou Municipal ou Distrital;

IV - a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União / Certidão de Regularidade do FGTS (CRF).

V - a regularidade perante a Justiça do Trabalho - Certidão Negativa ou Positiva com

- efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;  
VI - Declaração de não empregar menor – Art. 7º, inciso XXXIII, CF;  
VII - Declaração de Conhecimento do decreto nº 7.203 de 04/06/2010;

4.3 - Os documentos referidos neste inciso artigo poderão ser substituídos ou supridos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade da pretensa parceira, inclusive por meio eletrônico, desde que por meios legalmente idôneos.

### **Habilitação Econômico-Financeira**

4.4 - Para fins de habilitação econômico-financeira, apresentar o balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, que comprove a boa situação financeira por meio da satisfação de índices de liquidez geral (LG), liquidez corrente (LC), e solvência geral (SG) superiores a 1 (um), com indicação dos seus cálculos, que deverão ser realizados de acordo com as seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ativo circulante} + \text{realizável a longo prazo}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$

$$LG = \frac{\text{ativo circulante}}{\text{passivo circulante}}$$

$$LG = \frac{\text{ativo total}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$

4.5 - Certidão negativa de feitos sobre falência da sede do interessado.

4.6 – O proponente que apresentar resultados econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices exigidos deverá comprovar que possui patrimônio líquido equivalente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

4.7 -As empresas constituídas no exercício em curso ou com menos de um ano deverão apresentar balanço de abertura e, no caso de empresas com movimentações, balanço intermediário, com a assinatura do administrador e do responsável por sua contabilidade, devidamente registrado e autenticado pelo órgão competente.

4.8 - As empresas inativas no exercício anterior deverão apresentar as demonstrações contábeis do último exercício em que a empresa esteve ativa, certidão de inatividade correspondente ao período em que não realizou atividades e balanço de reabertura.

### **Outras condições de Habilitação:**

a) A Pretensa CONTRATADA deverá apresentar “Declaração de conhecimento da Lei de Improbidade Administrativa”, na forma do anexo estabelecido no processo de contratação do Banco;

4.9 - O BANCO realizará consultas à lista restritivas de Prevenção e Lavagem de Dinheiro



(PLD), sendo que a CONTRATADA não poderá apresentar restrições nas referidas listas, sob pena de desclassificação, salvo se deliberado pelo comitê competente do BANCO.

## **5 – DA SELEÇÃO DO PARCEIRO**

I - As propostas de interesse na parceria serão recebidas até as **18h do dia 14/02/2025**.

II - A avaliação da proposta mais adequada e vantajosa para o Banco será realizada em Comissão de Avaliação.

III - Compete à Comissão de Avaliação:

- a) Proceder à análise criteriosa e pormenorizada das possíveis proponentes inscritas e habilitadas, incluindo a existência de toda a documentação exigida no termo de referência;
- b) Solicitar, se necessário, esclarecimentos e documentos complementares aos interessados durante o processo de seleção;
- c) Analisar em até dez dias as candidaturas;
- d) Convocar para a realização de Prova de Conceito as empresas selecionadas para negociação.
- e) Convocar para negociação, de valores e ajustes finais. Caso, após negociação, os valores obtidos não sejam os julgados mais adequados para o Banco, as empresas subsequentes **poderão** ser convocadas para negociação.

IV. - Serão consideradas desclassificadas na Prova de Conceito as pretensas parceiras que:

- a) Apresentar problemas de funcionamento durante a Prova de Conceito;
- b) Se a solução apresentar grau de aderência menor que 90% dos Requisitos Funcionais e Tecnológicos descritos no Termo de Referência, o qual, poderá ser disponibilizado caso sua inscrição seja aprovada pela Comissão de Avaliação.

V. Considerando o sigilo estratégico deste processo **NÃO HAVERÁ FASE RECURSAL de nenhuma das etapas previstas.**

### **5.1 Critérios de Seleção**

Para a avaliação da proposta mais adequada e vantajosa para o **BANCO**, serão utilizados os seguintes critérios:

#### **5.1.1. Critérios Técnicos**

- **Confiabilidade e Escalabilidade:**
  - Capacidade de manter alta disponibilidade, mesmo sob cargas elevadas.
  - Facilidade de escalabilidade vertical e horizontal para suportar o crescimento da base de clientes e aumento de transações.
  - Indicadores de performance (tempo de resposta, taxa de sucesso das transações).
- **Arquitetura e Integração:**
  - Modularidade e flexibilidade da arquitetura para suportar atualizações e novas funcionalidades.
  - Facilidade de integração com sistemas legados, APIs abertas e compatibilidade com soluções de terceiros.
  - Segurança e gerenciamento de acesso robustos.



### 5.1.2. Critérios Funcionais

- **Cobertura de Funcionalidades:**
  - Suporte para operações multi-geográficas e multi-produtos.
  - Flexibilidade para criação e personalização de novos produtos financeiros.
  - Ferramentas de análise e personalização para melhor entendimento do comportamento do cliente.
- **Agilidade e Customização:**
  - Capacidade de rápida configuração e lançamento de novos produtos e serviços.
  - Possibilidade de criar relatórios personalizados e modificar campos de dados conforme as necessidades do negócio.

### 5.1.3. Critérios de Fornecedor

- **Know-how e Suporte:**
  - Experiência do fornecedor no setor bancário e na implementação de soluções de Contact Center.
  - Capacidade de fornecer suporte técnico contínuo e treinamento para a equipe interna.
  - Presença de um ecossistema robusto de parceiros para suporte adicional.
- **Ecossistema e Dependência:**
  - Avaliação da profundidade e amplitude do ecossistema de fornecedores e parceiros.
  - Capacidade de adaptação às mudanças no mercado e disponibilidade de recursos especializados.

### 5.1.4. Critérios de Custos

- **Custo Total de Propriedade (TCO):**
  - Comparação dos custos de Capex (investimento inicial) e Opex (custos operacionais) com benchmarks do mercado.
  - Análise de custos de implementação, treinamento, manutenção e atualizações.
- **Esforço de Mudança:**
  - Análise do impacto da migração para a nova solução e o esforço necessário para adaptação da equipe e dos sistemas existentes.

### 5.1.5. Critérios de Sustentabilidade

- **Sustentabilidade Ambiental:**
  - Uso de práticas de computação verde, eficiência energética e certificações ambientais (ISO 14001, LEED).
  - Comprometimento do fornecedor com a redução da pegada de carbono.
- **Sustentabilidade Social e Governança:**
  - Alinhamento do fornecedor com práticas de ESG (Environmental, Social, Governance).
  - Inclusão de funcionalidades que suportem iniciativas de inclusão financeira e proteção de dados dos clientes.

### 5.1.6. Metas, Metodologias e capacidade da solução:

- Índice de Contato (IC): igual ou superior a 98% (noventa e oito por cento)
  - Metodologia de alcance:

- Índice de Tempo Médio de Atendimento (TMA SAC / CAC / OUVIDORIA): igual ou inferior a 00:05:00 (cinco minutos)
  - Metodologia de alcance:
- Índice Médio de Atendimento (IMA AM): igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento)
  - Metodologia de alcance:

Índice de Satisfação do Cliente (ISC) igual ou superior a 90% (noventa por cento)

- Metodologia de alcance:

- Redução do Índice de inadimplência  $\cong$ 
  - Apresentar taxa aproximada e Metodologia de alcance:
- Metodologia de expertise, inteligência de negócio e conhecimento:

## **6 – FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

6.1. Após o processo de seleção, o Banco da Amazônia formalizará o Termo de Parceria com a empresa selecionada, nos termos do Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002).

6.2. O Termo de Parceria regulará as obrigações e responsabilidades de cada parte, incluindo as condições de prazos, divisão de resultados, níveis de serviço (SLA) e demais aspectos operacionais, previstos com detalhes no Termo de Referência.

6.3. As cláusulas da minuta do Termo de Parceria, poderão ser ajustadas no momento da negociação citada no “d” do item 5 – DA SELEÇÃO DO PARCEIRO, conforme comum acordo entre as partes.

## **7 – PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

7.1 - A vigência da parceria será de inicialmente de 60 (sessenta) meses, prorrogáveis por igual período ou diferentes períodos, até o limite de 120 meses de acordo com interesse e conveniência do BANCO.

## **8 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

8.1 - O presente edital de chamamento público será regido pela Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), pelo Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406/2002) e pelas demais normas aplicáveis.

8.2 - As questões não previstas neste Edital serão resolvidas pela Comissão de Avaliação, designada pelo Banco da Amazônia.

8.3 - A participação neste Chamamento Público, bem como, a formalização do Termo de Parceria, implica na aceitação plena, irrevogável e irretratável de todas as condições estabelecidas neste instrumento, bem como em seus anexos e documentos complementares, conforme as disposições da Lei nº 13.303/2016 e do Código Civil Brasileiro. A participação das partes nesta parceria sujeita-se à observância integral dos princípios de boa-fé, função social do contrato e respeito às normas aplicáveis.



**Belém-PA, 28 de janeiro de 2025.**  
**BANCO DA AMAZONIA S/A**

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/002**  
**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

Contratação de Solução de Contact Center Omnichannel

**1. DO OBJETO**

1.1 Contratação de Solução completa de Contact Center com recursos de comunicação omnichannel, abrangendo as áreas de atendimento ao cliente, suporte técnico, telemarketing, vendas, retenção e cobrança, incluindo os recursos de software, hardware, recursos humanos, estrutura física, possibilidade de integração com plataformas de Gestão de Relacionamento com Cliente (CRM), e capacidade de automação de processos por meio de inteligência artificial (IA) e análise de dados avançada, pelo prazo de 60 meses, prorrogáveis por igual período.

- **2. Forma de fornecimento**

2.1 O objeto do contrato será continuado ao longo dos exercícios.

**3. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

3.1 A proposta comercial deverá ser encaminhada ao e-mail [ctestrategicas@basa.com.br](mailto:ctestrategicas@basa.com.br), até a data estabelecida em edital, conforme modelo disponibilizado no ANEXO VI - MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA e a avaliação da proposta mais adequada e vantajosa será realizada em comissão de avaliação.

**3.2 Compete à Comissão Avaliadora:**

3.2.1 A avaliação da comissão será norteadada, mas não limitada, pelos CADERNO DESCRITIVO DE AVALIAÇÃO (Anexo XII). Caso sejam considerados requisitos adicionais aos mencionados, estes serão informados a todos os participantes do processo de forma transparente e objetiva.

3.2.2 Solicitar, se necessário, esclarecimentos e documentos complementares aos interessados durante o processo de seleção;

3.3 A seleção será realizada com base, mas não limitado, na maior pontuação obtida de acordo com os requisitos de seleção estabelecidos neste termo de referência, conforme item 3.2.

3.4 A pretensa CONTRATADA indicada como a mais adequada e vantajosa, será convocada a negociação, de valores e ajustes finais. Caso, após negociação, os valores e

cláusulas propostos não sejam julgados os mais adequados para o Banco, as empresas subsequentes poderão ser convocadas para negociação, respeitada a ordem classificatória.

a. A seleção será realizada com base, mas não limitado, a maior aderência obtida de acordo com os requisitos de seleção estabelecidos neste termo de referência e seus anexos.

b. Documentação Complementar à Proposta Comercial:

I. Plano de Alcance de Metas e Metodologias e capacidade da solução para evoluir nos seguintes indicadores:

a) Índice de Contato (IC): igual ou superior a 98% (noventa e oito por cento);

b) Índice de Tempo Médio de Atendimento (TMA SAC / CAC / OUVIDORIA): igual ou inferior a 00:05:00 (cinco minutos);

c) Índice Médio de Atendimento (IMAAM): igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento);

d) Índice de Satisfação do Cliente (ISC) igual ou superior a 90% (noventa por cento);

e) Redução do índice de inadimplência.

II. Metodologia de expertise, inteligência de negócio e conhecimento.

i. A proposta de metodologia de alcance dos índices para acompanhamento, a metodologia deve ser minimamente detalhada contendo:

- Definição Clara da Meta:
  - Explicitação do objetivo a ser alcançado, com indicadores específicos, mensuráveis, atingíveis, relevantes e temporais (SMART).
- Plano de Ação Detalhado:
  - Etapas claras e sequenciais para a execução das atividades.
  - Identificação dos responsáveis por cada etapa.
  - Cronograma com prazos definidos para cada ação.
- Identificação de Recursos Necessários:
  - Mapeamento de recursos humanos, financeiros, tecnológicos e de tempo necessários para a execução do plano.
- Ferramentas e Tecnologias Utilizadas:
  - Descrição das ferramentas de apoio, como software de CRM, plataformas de análise de dados, ferramentas de automação e outros recursos necessários para operacionalizar as ações.
- Mecanismos de Monitoramento e Avaliação:

- Indicadores-chave de desempenho (KPIs) associados a cada meta.
- Frequência de monitoramento (semanal, mensal, trimestral) e responsáveis pelo acompanhamento.
- Estrutura para ajustes no plano com base em resultados intermediários.
- Alinhamento e Comunicação:
  - Definição de canais e frequência de comunicação entre as partes envolvidas.
  - Relatórios periódicos de progresso com análises detalhadas.
- Gestão de Riscos:
  - Identificação de possíveis desafios ou riscos que podem impactar o alcance das metas.
  - Plano de contingência para mitigar esses riscos.
- Treinamento e Capacitação:
  - Sessões de treinamento para equipes envolvidas, garantindo que todos compreendam as estratégias e ferramentas a serem usadas.
  - Materiais de apoio, como guias, manuais e vídeos explicativos.
- Engajamento e Feedback Contínuo:
  - Ações para manter equipes e stakeholders engajados no processo.
  - Coleta contínua de feedback para aprimorar as estratégias.
- Documentação e Registro:
  - Registro detalhado de todas as etapas e resultados alcançados.
  - Disponibilização da documentação em um repositório centralizado e acessível.
- Metodologia de Validação dos Resultados:
  - Comparação entre os resultados obtidos e as metas definidas.
  - Mecanismo de reavaliação periódica para identificar melhorias e novas oportunidades.

Documento detalhando sua metodologia de trabalho, incluindo metodologia de desenvolvimento e manutenção da Solução.

III. Documento específico de planejamento, denominado Plano Preliminar de Implementação e implantação (PPI), que deverá:

- Documentos e descrição de todas as macroatividades (cronograma preliminar) e tarefas necessárias para atender os requisitos previstos no item 7 deste Termo de Referência;

IV. Documentos que contemplem todos os requisitos previstos no Edital e em seus anexos, principais marcos e etapas para implementação e implantação da Solução.

#### 4. PRAZO DE EXECUÇÃO/ENTREGA DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

4.1 O cronograma de execução foi definido levando em consideração quatro ondas de implantação de serviços a serem ofertados. A implantação das ondas deverá ocorrer em até, no máximo, 60 dias após a finalização da onda anterior, conforme descrição abaixo:

**4.1.1 Onda 1** - contemplará os serviços de SAC e Ouvidoria e deverá estar implementada em até 60 dias corridos após reunião inicial (kickOff).

4.1.1.1 Para implementação da Onda 1, o CONTRATADO deverá realizar as seguintes atividades:

- a) Cronograma detalhado da implantação;
- b) Seleção e treinamento de Recursos Humanos e agentes;
- c) Instalação e adequação do espaço físico;
- d) Desenvolvimento do front end;
- e) Associação dos troncos E1 e E2 aos 0800;
- f) Criação de mensagens eletrônicas;
- g) Revisão de scripts a serem definidos em conjunto com o CONTRATANTE;
- h) Check-list das configurações e recursos de rede para aprovação pelo CONTRATANTE;
- i) Formato e recuperação de relatórios;
- j) Apresentação do dicionário de dados e layout de exportação dos dados do sistema de atendimento do CONTRATANTE;
- k) Configuração de sistemas de gravação e monitoramento de chamadas e teste de recuperação das informações gravadas;
- l) Aceite do CONTRATANTE de todas as especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.
- m) Testes de sistemas e ajustes com base em resultados iniciais antes do lançamento.

**4.1.2 Onda 2** - contemplará os serviços adicionais de Cobranças e deverá estar implementada em até 60 dias corridos após o lançamento dos serviços da Onda 1, e 120 dias corridos após reunião inicial (kickOff).

4.1.2.1 Para implementação da Onda 2, o CONTRATADO deverá realizar as seguintes atividades adicionais:

- a) Realização de treinamentos com os agentes de cobrança;



- b) Melhoria e desenvolvimento da URA para cobrança;
- d) Integração com Core Bancário do Banco da Amazônia;
- e) Integração com CRM do Banco da Amazônia;

**4.1.3 Onda 3** - contemplará os serviços adicionais de CAC, e deverá estar implementada em até 60 dias corridos após o lançamento dos serviços da Onda 2, e 180 dias corridos após reunião inicial (kickOff).

4.1.3.1 Para implementação da Onda 3, o CONTRATADO deverá realizar as seguintes atividades adicionais:

- a) Realização de treinamentos com os agentes do CAC;
- b) Melhoria e desenvolvimento da URA para o CAC;
- c) Integração com WhatsApp, redes sociais e demais canais do Banco (Chatbot, Chat On Line, E-mail. etc.).

**4.1.4 Onda 4** - contemplará os serviços adicionais de Vendas ativas, e deverá estar implementada em até 60 dias corridos após o lançamento dos serviços da Onda 3, e 240 dias após reunião inicial (kickOff).

4.1.4.1 Para implementação da Onda 4, o CONTRATADO deverá realizar as seguintes atividades adicionais:

- a) Realização de treinamentos com os agentes para familiarização com produtos/serviços ofertados.

## 5. JUSTIFICATIVAS/FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1 Conforme o diagnóstico realizado por consultoria de reconhecimento internacional, o Banco da Amazônia possui a oportunidade de expandir sua estratégia multicanal com a implantação de um Contact Center, o que permitirá reduzir a dependência das agências físicas. Essa estratégia é essencial para atender às demandas atuais dos clientes e se adaptar às mudanças no mercado, trazendo diversas justificativas para a contratação de um serviço especializado em atendimento.

5.2 A adoção de um modelo de atendimento multicanal, por meio de um Contact Center especializado, permitirá otimizar os atendimentos, reduzindo a necessidade de visitas físicas às agências. Isso resultará em maior eficiência na gestão de recursos e no atendimento ao cliente. Os clientes modernos buscam conveniência e agilidade em seus atendimentos. A implantação de canais digitais e a integração de diversas plataformas (como WhatsApp, e-mail, mídias sociais, lojas google play e app store, SMS, chatbot, chat

online, sites de reclamações, SIC etc.) proporcionarão uma experiência mais fluida e satisfatória, alinhando-se às expectativas dos usuários.

5.3 Um Contact Center omnichannel garantirá que os clientes possam acessar os serviços do Banco de forma mais fácil e rápida, independentemente de sua localização. Isso é especialmente relevante para a população rural e em regiões remotas da Amazônia Legal, onde o acesso físico às agências ainda é limitado.

5.4 Com o crescente uso de tecnologia e a digitalização dos serviços financeiros, o Banco deve se adaptar a essas tendências para permanecer competitivo. A contratação de uma empresa especializada em atendimento permitirá que a empresa se posicione de forma proativa no mercado, aproveitando as novas tecnologias e canais de comunicação.

5.5 A ampliação da estratégia multicanal permitirá um atendimento mais personalizado e inclusivo, atendendo às necessidades de todos os clientes, incluindo aqueles com necessidades especiais. A utilização de tecnologia assistiva e capacitação de atendentes para lidar com diferentes perfis de clientes será essencial para garantir um atendimento de qualidade.

5.6 A centralização do atendimento em um Contact Center facilitará a coleta e análise de dados sobre informações, reclamações, elogios e sugestões dos clientes, além disso essa abordagem permitirá ao Banco interagir proativamente com os clientes, promovendo um atendimento personalizado com oferta ativa de produtos e serviços. O atendimento ativo possibilitará:

**5.6.1 Ofertas Ativas de Produtos e Serviços:** Por meio de campanhas de telemarketing e interações em canais digitais, o banco poderá apresentar ofertas personalizadas, aumentar a adesão a produtos financeiros e melhorar a percepção dos clientes sobre os serviços disponíveis.

**5.6.2 Cobrança:** O atendimento ativo também permitirá uma abordagem mais eficaz nas cobranças, proporcionando lembretes e soluções para regularizar pendências financeiras, ajudando os clientes a manterem suas contas em dia.

5.7 Dessa forma, permitirá ao Banco identificar tendências, pontos de melhoria e agir proativamente para solucionar problemas, promovendo uma cultura de melhoria contínua. Ao expandir sua estratégia de atendimento, o Banco da Amazônia poderá fortalecer sua imagem institucional como uma entidade comprometida com a qualidade no atendimento e a satisfação do cliente. Isso não apenas atrai novos clientes, mas também fideliza os existentes.

5.8 Essas justificativas evidenciam a necessidade da contratação de um serviço

especializado em atendimento, que não apenas alinhe o Banco às melhores práticas do setor, mas que também responda às demandas e expectativas dos clientes de maneira eficiente e inovadora. Essa estratégia não só reduzirá a dependência das agências físicas, mas também posicionará o Banco da Amazônia como uma instituição financeira moderna e acessível.

## **6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

6.1 A contratação de uma empresa especializada para implementar um Contact Center Omnichannel no Banco da Amazônia busca estabelecer uma estrutura completa e inclusiva de atendimento ao cliente. A proposta envolve oferecer suporte multicanal, abrangendo voz e canais digitais, como WhatsApp, e-mail, mídias sociais, lojas google play e app store, SMS, chatbot, chat online, sites de reclamações, SIC etc. Dessa forma, o atendimento será adaptável às necessidades dos clientes, incluindo aqueles com necessidades especiais, e permitirá uma comunicação tanto ativa (iniciada pelo Banco) quanto receptiva (iniciada pelo cliente).

6.2 Além disso, o projeto engloba o planejamento e desenvolvimento das funcionalidades e ferramentas do Contact Center, garantindo integração com as plataformas existentes e outras em implementação, como o chatbot e o CRM. A empresa contratada terá responsabilidade pela implantação completa, incluindo a necessidade de infraestrutura física, e pelo acompanhamento contínuo da operação, garantindo a qualidade do atendimento.

6.3 A sustentação e o suporte técnico também são componentes essenciais para garantir que o sistema funcione com eficiência e com o mínimo de interrupções. Outro diferencial será a inclusão da Ouvidoria, que deverá acompanhar o atendimento, resolver possíveis problemas e garantir o cumprimento das diretrizes de qualidade, direcionando uma experiência positiva para o cliente e alinhada aos objetivos do Banco da Amazônia.

6.4 Os serviços que compõem o Contact Center do Banco da Amazônia estão descritos a seguir:

### **6.4.1 Receptivo por voz**

- a) **Serviço de Apoio ao Consumidor (SAC):** em atendimento ao Decreto 11.034/22, realiza serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados dos fornecedores de serviços regulados com a finalidade de dar tratamento às demandas dos consumidores, tais como informação, dúvida, reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. É obrigatória a acessibilidade em canais do SAC mantidos pelos fornecedores de que trata no Decreto, para uso da pessoa com deficiência, garantido o

acesso pleno para atendimento de suas demandas.;

- b) **Central de Atendimento ao Cliente (CAC):** realiza atendimento receptivo, de natureza transacional, disponível em dois formatos:
- **Atendimento Eletrônico:** realizado por meio de Unidade de Resposta Audível (URA), esse canal permite ao cliente acessar informações automatizadas, como consulta de saldos e extratos, bloqueio e desbloqueio de cartões, além de orientações para casos de perda ou furto de talonários.
  - **Atendimento Personalizado:** disponível para fornecer informações detalhadas sobre negócios e transações bancárias. Esse serviço permite consultas sobre propostas de crédito, operações já contratadas, orientações sobre Internet Banking, Sistema de Cobrança, Convênios, Sistema de Gerenciamento de Depósitos Judiciais, atualização cadastral, emissão de segunda via de boletos, entre outros serviços.
- c) **Ouvidoria:** é um canal de atendimento exclusivo e especializado, voltado para ouvir, registrar, acompanhar e responder as manifestações de clientes e usuários que já buscaram outros canais de atendimento, como SAC e CAC, mas que ainda mostram de uma solução para suas demandas. Esse canal atua como instância final de atendimento, reforçando o compromisso da instituição com a transparência, ética e resolução efetiva de problemas.

#### **6.4.2 Atendimento Multimeios**

- a) **WhatsApp:** é um canal de atendimento estratégico e eficiente, amplamente utilizado pelos clientes devido à sua praticidade e acessibilidade. Ao oferecer suporte pelo WhatsApp, o Banco disponibiliza um atendimento rápido, direto e personalizado, que pode ser acessado a qualquer momento. Esse canal permite que os clientes interajam com o banco da mesma forma que fazem em suas comunicações diárias, o que facilita o acesso a informações e serviços bancários;
- b) **E-mail:** é um canal de comunicação essencial para o Banco, utilizado tanto para atendimento ao cliente quanto para campanhas de comunicação institucional e marketing. Com ele, é possível enviar informações importantes, responder a dúvidas e realizar um envio personalizado das necessidades dos clientes. Além disso, o e-mail permite uma comunicação direta e formal, adequada para temas que exijam registros detalhados, validação de segurança e comunicações mais complexas;
- c) **Mídias Sociais** (Facebook, Instagram, X e LinkedIn): são canais estratégicos de comunicação e relacionamento entre a instituição e seus clientes, oferecendo um espaço dinâmico para engajamento, atendimento e fortalecimento da marca. Além de aproximar o

Banco de sua base de clientes, as mídias sociais desempenham um papel fundamental na gestão da imagem institucional, na divulgação de produtos de informações e na promoção de e serviços de forma ágil e acessível;

- d) **Lojas google e Apple Store:** são plataformas digitais onde a instituição disponibiliza aplicativos móveis para fornecer uma experiência prática, segura e acessível aos seus clientes. Por meio dessas lojas, os usuários podem baixar o aplicativo do Banco, que oferece uma série de funcionalidades para facilitar o acesso aos produtos e serviços bancários diretamente em seus dispositivos móveis, além fornecer feedback sobre a experiência de uso, opiniões, sugestões e críticas. Esse retorno direto permite que a instituição identifique áreas de melhoria, compreenda melhor as necessidades dos usuários e implemente atualizações mais direcionadas e personalizadas;
- e) **SMS (Short Message Service):** é um canal de comunicação eficaz utilizado pelo Banco para fornecer informações rápidas e relevantes aos clientes. Apesar da popularidade crescente de aplicativos de mensagens, o SMS continua sendo uma ferramenta importante, especialmente para comunicações que desbloqueiam um alcance instantâneo e direto, independente da conexão à internet;
- f) **Chatbot:** é uma ferramenta de atendimento automatizada que utiliza inteligência artificial para interagir com os clientes de forma rápida e eficiente. No contexto do Banco, o chatbot oferece um canal de comunicação dinâmico e acessível, permitindo que os usuários resolvam dúvidas e realizem transações simples a qualquer momento, sem a necessidade de intervenção humana imediata;
- g) **Chat online:** é uma ferramenta de comunicação em tempo real que permite que os clientes interajam diretamente com atendentes humanos através do site do Banco. Esse canal oferece uma experiência personalizada e imediata, facilitando a resolução de dúvidas e problemas em tempo real;
- h) **Sites de reclamações:** é uma estratégia importante para o Banco, permitindo que os clientes expressem suas insatisfações ou sugestões em plataformas públicas. Esses sites, como o Reclame Aqui e Consumidor.gov, são amplamente utilizados pelos consumidores para registrar experiências negativas e buscar soluções, tornando-se um espaço essencial para a gestão da opinião e o relacionamento com o cliente;
- i) **SIC (Serviço de Informação ao Cidadão):** é um canal institucional que permite ao público solicitar informações e dados de interesse geral sobre a atuação do Banco. Estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o SIC visa garantir a transparência e o direito à informação, proporcionando um meio acessível para que os cidadãos possam exercer a sua cidadania de forma informada.

## **7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

7.1 A experiência do cliente é um dos principais diferenciais competitivos no mercado atual. Um Contact Center bem estruturado e com equipe qualificada e bem alinhada, desempenha um papel crucial nesse sentido. Para garantir a excelência no atendimento, é imprescindível definir requisitos mínimos que garantam a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos clientes.

7.2 Os serviços a serem prestados incluem a geração e tratamento de informações gerenciais e atividades acessórias, inerentes ao processo de atendimento, controle e monitoramento da operação e da qualidade do atendimento. Inclui ainda o fornecimento de instalações físicas, recursos humanos, infraestrutura de rede, estações de trabalho/microcomputadores, rede local, mobiliários, material de expediente, equipamentos necessários à execução dos serviços, manutenção e suporte, em conformidade com os requisitos e diretrizes estabelecidas pelo Banco da Amazônia.

### **7.2.1 Execução nos seguintes meios (mínimos):**

- Serviço ativo/receptivo por voz e multimeios;
- E-mail: mensagens para os endereços eletrônicos do Banco;
- Atendimento Web;
- Redes Sociais (Facebook, Instagram, outros);
- Sítios de Reclamação (consumidor.gov, reclame aqui, outros).

### **7.3 Descrição dos Requisitos Funcionais**

#### **7.3.1 Funcionalidades de Telefonia:**

- Capacidade de gerenciar múltiplas linhas telefônicas;
- Suporte a diferentes tipos de chamadas (entrantes, salientes, internas);
- Redundância e disponibilidade de serviço para minimizar interrupções.

#### **7.3.2 Multicanalidade:**

- Capacidade de suportar diferentes canais de comunicação, como voz (telefônico) e multimap (WhatsApp, e-mail, mídias sociais, lojas google play e app store, SMS, chatbot, chat online, sites de reclamações, SIC, entre outros);
- Gestão integrada e unificada de todos os canais para garantir uma experiência consistente ao cliente.

#### **7.3.3 Integração de Sistemas:**

- Possibilidade de fazer Integração com sistemas de CRM - Customer Relationship Management, já existentes para acesso a informações do cliente durante as

interações;

- Possibilidade de se integrar a ferramenta de Data Lake do Banco;
- Possibilidade de fazer integração com a API de WhatsApp a ser disponibilizada ou não pelo Banco;
- Possibilidade de Fazer integração com o Chatbot do Banco se assim for definido;
- A Empresa deve assegurar que as integrações com outros sistemas sejam feitas através de APIs seguras, quando elas forem disponibilizadas pela própria empresa;
- Integração com sistemas de Helpdesk, gestão de tickets ou outros sistemas internos relevantes;
- Possibilidade de integrar com sistemas legados do Banco da Amazônia para fazer operações transacionais e de consultas;
- A ferramenta deve estar apta a se integrar a arquitetura proposta pelo Banco da Amazônia.

#### 7.3.4 Segurança e Conformidade

- Conformidade com normas de segurança de dados, de acordo com a definição do Banco da Amazônia;
- Controles de acesso e autenticação para proteção de dados dos clientes de acordo com as melhores práticas de mercado;
- Capacidade de gravação e armazenamento seguro de chamadas para fins de conformidade e monitoramento de qualidade;
- Criptografia das informações que transitarão pela ferramenta proposta;
- A ferramenta deverá estar aderente a todas as regras de segurança do Banco da Amazônia e as regras de órgãos reguladores;
- Execução de funcionalidades e operações em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e com as normas publicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD;

#### 7.3.5 Análise e Relatórios

- Capacidade de monitorar e analisar métricas de desempenho, tais como tempos de espera, tempo médio de atendimento, taxa de abandono, entre outros;
- Relatórios personalizáveis e em tempo real para gerenciamento e supervisão eficazes.
- Capacidade de integrar com outras ferramentas para criação de novos dashboards se for solicitado pelo Banco;

#### 7.3.6 Escalabilidade e Flexibilidade



- Capacidade de dimensionamento fácil conforme crescimento das necessidades do negócio;
- Possuir uma arquitetura escalável;
- Capacidade de fazer balanceamento de carga para distribuir o tráfego de chamadas e garantir que nenhum servidor fique sobrecarregado;
- A ferramenta deve suportar vários canais de comunicação (voz, chat, e-mail, redes sociais) sem perda de desempenho;
- Flexibilidade para adicionar novos canais ou funcionalidades conforme necessidade do Banco;
- A ferramenta deve possuir monitoramento para analisar o uso de recursos e prever quando será necessário escalar;

#### 7.3.7 Suporte Técnico e Manutenção

- Disponibilidade de suporte técnico 24/7 para garantir a operação contínua do Contact Center;
- Planos de manutenção e atualização do sistema para garantir que o software esteja sempre atualizado e funcional.
- Plano de contingência para caso de algum tipo de desastre ou ataque;
- A empresa deve possuir vários canais de suporte.
- A Empresa deve realizar atualizações regulares para corrigir bugs, melhorar a segurança e adicionar novas funcionalidades, garantindo que o sistema permaneça atual e seguro;
- A Empresa deve utilizar ferramentas de monitoramento para detectar problemas antes que afetem os usuários, permitindo intervenções rápidas.

#### 7.3.8 Usabilidade e Interface do Usuário

- Interface intuitiva para agentes e supervisores para facilitar a utilização do sistema;
- Treinamento e suporte adequados para usuários finais para maximizar a eficiência e produtividade;
- Treinamento aos serviços que serão disponibilizados pelo Banco para suporte transacional.
- O sistema deve garantir que a interface funcione bem em diferentes dispositivos (desktops, tablets, smartphones), permitindo que os agentes acessem a ferramenta em qualquer lugar.
- O sistema deve integrar diferentes funcionalidades em uma única interface (por exemplo, chamadas, chats, e-mails), permitindo que os agentes acessem todas as

informações necessárias em um só lugar.

7.3.9 Toda mudança que possa influenciar o resultado/performance da operação deverá ser validada pelo Banco:

- Perfil de contratação, material de treinamento, script, composição dos mailings de discagem, número de spins por grupo de clientes, segmentação operacional, ferramentas/tecnologias utilizadas etc.

7.3.10 Responsabilidades e cláusula de segurança:

- Necessário aprovação do Banco para toda mudança/ajuste estratégico ou operacional definidos pelo Banco;
- Realizar ajustes/melhorias estratégicas e operacionais definidos pelo banco;
- Possibilidade de rescisão imediata caso fornecedor tenha problema ou ação que possa prejudicar imagem ou negócio do Banco.

7.3.11 Modelo de remuneração e metas:

- Composto por métrica base e acelerador/deflator de acordo com a curva de atingimento mensal
- Cobrança early stage (Vencidos até 180 dias) com remuneração fixa + acelerador/deflator
  - Remuneração Fixa por PA x Remuneração variável (Acelerador/Deflator de remuneração baseado na meta mensal)
- Cobrança late stage (Vencidos acima de 180 dias) com comissão variável + acelerador/deflator
  - Comissionamento variável de acordo com a recuperação atingida por faixa x Acelerador/Deflator de remuneração baseado na meta mensal
- Definição mensal de metas baseado no histórico e expectativa futura

7.3.12 Fornecimento de ferramentas e serviços:

- Fornecimento por parceiro digital para portal
- Fornecimento por assessoria de todas as ferramentas e soluções necessárias para execução efetiva da cobrança
- Apenas agentes virtuais serão precificados fora da remuneração base da assessoria

## **7.4 Descrição dos Requisitos técnicos**

7.4.1 Escalabilidade e Elasticidade

- O sistema deve lidar com muitos usuários e transações simultâneas;
- O sistema deve possuir uma infraestrutura flexível que permita aumentar ou

diminuir a capacidade de recursos de forma rápida e eficiente, de acordo com a demanda;

- A escalabilidade deve ser alcançada por meio de escalonamento horizontal e vertical.
- A plataforma deve suportar interações por voz, chat, e-mail e redes sociais, permitindo uma gestão centralizada e eficiente;
- A Plataforma deverá ser implementada com soluções de autoscaling que ajustem automaticamente a capacidade do sistema com base em métricas de uso, como número de chamadas ou interações simultâneas;
- A Empresa deve possuir ferramenta para fazer análises de dados para prever períodos de alta demanda e ajustar recursos antes que esses picos ocorram, garantindo um atendimento contínuo.

#### 7.4.2 Segurança e Conformidade

- Implementar medidas robustas de segurança, incluindo criptografia, controles de acesso e gerenciamento de identidade.
- A plataforma deve utilizar criptografia para proteger dados durante a transmissão e enquanto armazenados, garantindo que informações sensíveis não possam ser acessadas por pessoas não autorizadas;
- A plataforma deve possibilitar integração com o RHSSO do Banco para acessar sistemas e dados. Limite do acesso baseado em funções, garantindo que os agentes só visualizem as informações necessárias as suas atividades;
- A plataforma deve realizar monitoramento contínuo e manter registros detalhados de todas as interações e acessos ao sistema, permitindo a identificação de atividades suspeitas;
- A plataforma deve utilizar firewalls, sistemas de prevenção de intrusões (IPS) e software antivírus para proteger a rede contra ataques e acessos não autorizados;
- A Empresa deve certificar-se de que a operação esteja em conformidade com leis de proteção de dados, como a LGPD no Brasil e a GDPR na União Europeia, respeitando os direitos dos titulares de dados;
- A Empresa deve possuir um plano para responder rapidamente a possíveis vazamentos de dados ou outras violações de segurança, incluindo notificações às autoridades competentes e aos afetados;
- A empresa deve realizar auditorias e avaliações de conformidade regularmente, visando garantir que todos os processos estejam sendo seguidos e que as medidas

de segurança estejam atualizadas. Essas podem ser realizadas em conjunto com o Banco;

#### 7.4.3 Cumprir padrões do setor (Ex. GDPR, SOC 2, ISO 27001)

- Alta Disponibilidade e Tolerância a Falhas;
- Distribuir a solução em várias zonas de disponibilidade ou regiões;
- Utilizar balanceamento de carga e mecanismos de failover.
- A plataforma deve coletar apenas os dados necessários para as finalidades específicas do negócio, evitando o armazenamento excessivo.

#### 7.4.4 Gerenciamento de Dados

- Eficiência no armazenamento e recuperação de dados dos clientes;
- Particionamento de dados para otimização de desempenho;
- Estratégias de backup e recuperação de desastres.
- A plataforma deve utilizar sistemas de gerenciamento de banco de dados que garantam acessibilidade e segurança, como bancos de dados em nuvem ou locais.
- A plataforma deve proteger dados sensíveis com criptografia, tanto em trânsito quanto em repouso, para prevenir acessos não autorizados.
- A plataforma deve assegurar que diferentes plataformas (CRM, sistemas de telefonia etc.) estejam integradas, permitindo um fluxo contínuo de informações.
- Para segurança de dados a plataforma deve estabelecer políticas rigorosas de controle de acesso, garantindo que apenas usuários autorizados possam acessar informações sensíveis.
- A Empresa deve realizar backups frequentes dos dados para garantir a recuperação em caso de perda ou corrupção.

#### 7.4.5 Capacidades de Integração

- APIs para integração perfeita com outros sistemas financeiros (por exemplo, gateways de pagamento, CRM);
- Suporte a arquiteturas orientadas a eventos (por exemplo, uso de filas de mensagens).
- A plataforma deve estar aderente ao novo padrão de arquitetura do Banco;
- A plataforma deve possibilitar a conexão com ferramentas de BI para coletar e analisar dados de desempenho, permitindo a criação de relatórios e dashboards que ajudem na tomada de decisões.
- Possibilidade de se integrar a ferramenta de Datalake do Banco;
- Possibilidade de fazer integração com a api de WhatsApp a ser disponibilizada ou

não pelo Banco;

- Possibilidade de Fazer integração com o Chatbot do Banco se assim for definido;
- A Empresa deve assegurar que as integrações com outros sistemas sejam feitas através de APIs seguras, quando elas forem disponibilizadas pela própria empresa.

#### 7.4.6 Arquitetura de Microsserviços

- A plataforma deve ser projetada para que cada microsserviço funcione de maneira independente, permitindo que as equipes de desenvolvimento se concentrem em funcionalidades específicas sem impactar o sistema como um todo.
- Decompor a solução em microsserviços para agilidade e escalabilidade;
- Utilizar contêineres (por exemplo, Docker, Kubernetes) para implantação;
- Event Sourcing e CQRS (Command Query Responsibility Segregation);
- Implementar uma arquitetura orientada a eventos para auditabilidade e escalabilidade;
- Separar modelos de leitura e gravação para processamento eficiente de dados.

#### 7.4.7 Processamento em Tempo Real

- Análises em tempo real para detecção de fraudes e insights sobre os clientes.

#### 7.4.8 Multi-Tenancy:

- Suportar vários bancos ou instituições financeiras na mesma infraestrutura;
- Isolar dados e garantir segurança entre os inquilinos.

#### 7.4.9 Monitoramento e Registro:

- Implementar ferramentas de monitoramento (Ex. Prometheus, Grafana), para métricas de desempenho;
- Registros centralizados para solução de problemas e depuração.

#### 7.4.10 Práticas DevOps:

- Infraestrutura como código (IaC) para provisionamento automatizado;
- Pipelines de integração contínua e implantação contínua (CI/CD);
- Implementação de testes unitários e de integração que sejam executados automaticamente sempre que um novo código for enviado, reduzindo bugs e aumentando a qualidade.

#### 7.4.11 Otimização de Custos:

- Aperfeiçoar o uso de recursos para minimizar os custos;
- Utilizar serviços serverless quando aplicável.

#### 7.4.12 Conectividade Segura:

- Redes de alta disponibilidade e VPNs.

#### 7.4.13 Recuperação de desastre

- Planos de contingência robustos, e facilidade de time-travel para dados.
- Deve ser definido o tempo máximo aceitável para a recuperação de serviços após uma interrupção, quando solicitado pelo Banco;
- Deve ser implementado uma estratégia de backup que inclua backups completos e incrementais, garantindo que os dados sejam salvos regularmente;
- A Empresa deve armazenar os backups em locais geograficamente distintos (nuvem e/ou servidores externos) para proteção contra desastres locais;
- A Empresa deve possuir um plano detalhado que descreva os passos a serem seguidos em caso de um desastre, incluindo a comunicação interna e externa.

### **7.4 Descrição dos requisitos de segurança e privacidade**

7.5.1 Controle de acesso - Disponibilizar permissões necessárias para os usuários, evitando que invasores as explorem para realizar acesso a funcionalidades do software;

7.5.2 Criptografia de dados - Garantir que dados trocados entre aplicativos web e APIs sejam criptografados, para evitar roubos e/ou modificações de informações por invasores;

7.5.3 Proteção contra-ataques de injeção - Fornece mecanismos para lidar com ataques de injeção, como SQL Injection, evitando que comandos maliciosos sejam executados;

7.5.4 Arquitetura orientada a segurança - Focar o design de aplicação na segurança e garantir que ciclos de desenvolvimento da ferramenta pelo provedor seja seguro;

7.5.5 Configuração correta de segurança - Utilizar verbos HTTP corretamente entre as chamadas de API, retornar mensagens de erro sem exposição de dados sensíveis e manter todas as bibliotecas internas atualizadas;

7.5.6 Tratamento de caracteres especiais ou maliciosos - Garantir que apenas entradas válidas sejam passadas ao software para evitar ataques de SQL Injection, XSS etc.;

7.5.7 Componentes de software atualizados - Manter atualizados os módulos internos e bibliotecas terceiras para mitigar riscos e brechas de segurança;

7.5.8 Mecanismos de autenticação e autorização - Definir e implementar mecanismos de autenticação e autorização e possuir controle de sessão adequado para

evitar que invasores comprometam senhas, chaves ou tokens;

7.5.9 Integridade dos dados - Garantir que código e infraestrutura protejam contra violações de integridade dos dados;

7.5.10 Observabilidade e monitoramento - Garantir que logging e capacidade de monitoramento e observabilidade sejam eficazes para detectar em tempo real algum tipo de incidente, tanto de aplicação quanto segurança;

7.5.11 Tratativas a falhas SSRF - Validar URL de chamadas a recursos externos para evitar que invasores as manipulem para enviar solicitações a destinos inesperados;

7.5.12 Validação de entrada de dados - Realizar validação da entrada de dados para garantir que possuam as propriedades necessárias para processar dados de forma correta e segura;

7.5.13 Gerenciamento de dados restritos e sigilosos:

- Dados restritos e sigilosos como dados pessoais, credenciais de usuário ou chaves criptográficas devem ser armazenados nos recursos de armazenamento de sistema;
- Dados restritos e sigilosos não devem ser exibidos em mensagens de erro do sistema ou em logs de aplicação;
- Dados restritos e sigilosos não devem ser armazenados fora do container da aplicação ou dos recursos de armazenamento do sistema;
- Dados restritos e sigilosos não devem ser informados na URL. Deverá ser utilizado cabeçalho Authorization;
- Dados restritos e sigilosos devem ser armazenados de forma criptografada no banco de dados;
- Dados restritos e sigilosos não devem ser compartilhados com terceiros, a menos que seja requisitado pela arquitetura;
- Dados restritos e sigilosos não devem ser expostos através de mecanismos IPC (Inter- process communication);
- Dados restritos e sigilosos não devem ser armazenados localmente, em arquivos temporários ou no código-fonte da aplicação;
- Validação de dados;
- Deve possuir um processo de validação, filtragem e tratamento adequado;
- Deve possuir um processo de autorização para cada solicitação de acesso ao banco de dados da ferramenta;
- Todas as requisições realizadas as APIs devem passar por processo de



autorização;

- Os dados precisam ser validados em sintaxe, regra de negócio, tamanho e tipo antes de serem processados e armazenados no banco de dados;
- Deve ser utilizada validação do tipo Whitelist;
- Entradas inválidas ao sistema devem ser rejeitadas.

#### 7.5.14 Verbos HTTP

- Método GET não deve ser utilizado para envio de dados restritos na URL;
- Cada verbo HTTP deve ser utilizado conforme sua devida operação (POST, PUT, PATCH, DELETE, GET);
- Dados publicados através do verbo POST devem passar por validação obrigatória do Content-Type, cujo valores aceitáveis são: application/x-www-form-urlencoded, multipart/form-data, application/json;
- Controle de acessos e permissão dos usuários;
- Deve possuir controle de acesso dos usuários baseado em papéis, usuários e funções;
- Deve ter acesso administrativo restrito e apenas a usuários autorizados;
- Devem ser validadas todas as autorizações de acesso, a fim de garantir que os usuários acessem apenas os recursos que foram definidos para seu perfil.

#### 7.5.15 Processo de autenticação

- Deve possuir mecanismo de múltiplo fator de autenticação;
- Deve ter o processo de login iniciado através de uma página com um novo cookie de sessão;
- Deve ser utilizado o parâmetro “state” com hash aleatório;
- Deve ser capaz de se integrar ao Microsoft Active Directory do banco para ter mecanismo de login único;
- Não deve mostrar a senha na tela de login
- Deve validar todas as informações fornecidas pelo usuário. Caso algum erro em algum dos campos seja encontrado, não informar qual campo está incorreto;
- Não deve emitir mensagem como “senha incorreta” ou “usuário inexistente” a fim de prevenir o invasor de deduzir informações sobre o acesso;
- Não deve ser informado o ID de sessão via verbo HTTP GET;
- Deve ter todos os endpoints protegidos por autenticação;
- Deve utilizar verbo HTTP POST para envio de credenciais;
- Deve ser proibido o uso de Basic Authentication.

#### 7.5.16 Armazenamento de dados

- Todas as senhas devem ser gravadas no banco de dados de forma criptografada;
- Não devem ser utilizados IDs incrementais e sim UUIDs no banco de dados

#### 7.5.17 Configuração de status HTTP

- Deve invalidar as sessões após no máximo 15 minutos de inatividade, além de expirar todos os tokens de acesso;
- Deve ter o controle de acesso tratado pelo servidor e apenas a persistência dele no lado do cliente;
- Deve possuir link para logout em todas as interfaces, onde, ao clicar, o logout é feito automaticamente, sem questionar o usuário. Esse logout deve terminar todo o estado da sessão no lado do servidor e os cookies no lado do cliente;
- Deve utilizar o princípio do menor privilégio, o que significa que os usuários devem ter acesso apenas aos recursos que possuam autorização;
- Não deve permitir que dados de usuário, atributos e políticas usadas pelo controle de acesso sejam manipulados pelos usuários finais, a menos que seja requisito de arquitetura.

#### 7.5.18 Configuração de cabeçalhos

- Deve ser implementado token de sessão por requisição com alta aleatoriedade, devendo ser utilizados tokens personalizados e aleatórios em todos os formulários e URLs que não serão automaticamente enviados ao navegador;
- Deve ser proibido o uso de “response\_type+token” para sistemas que utilizam Token JWT, será necessário:
- Uso de JWT Secrets;
- Proibir adição de dados confidenciais nos tokens;
- Proibir a extração do algoritmo do cabeçalho;
- Utilizar o algoritmo RS256;
- Regras de timeout bem definidas, onde a sessão seria de 15 minutos, access;
- Token 3 minutos e refresh token de 8 horas.

#### 7.5.19 Padrão e protocolo de comunicações

- Deve suportar IPv4 e IPv6;
- Deve ter todas as comunicações externas encriptadas utilizando TLS 1.2 ou superior;
- Não deve ser utilizado SSL, TLS 1.0 e TLS 1.1;
- Deve utilizar os algoritmos SHA-2 (SHA-224, SHA-256, SHA-384, SHA-512, SHA-

512/224, SHA-512/256), SHA3-224, SHA3-256, SHA3-384, SHA3-512, SHAKE128 e SHAKE256;

- Não deve utilizar cifras com vulnerabilidades divulgadas e/ou conhecidas;
- Deve utilizar rate limit ou solução semelhante para limitar as requests HTTP, a fim de evitar ataques DDoS ou força bruta;
- Deve redirecionar todo tráfego HTTP para HTTPS;
- Deve configurar a propriedade “readonly” como true para todas as propriedades que podem ser recuperadas via api;
- Deve ter desativado em produção os modos de depuração e consoles de desenvolvedor.

#### 7.5.20 Configuração de redirecionamento e proteção a ataque

- Deve fornecer proteção contra-ataques do tipo SSRF;
- Deve fornecer defesa contra-ataques de poluição de parâmetro HTTP;
- Deve permitir redirecionamentos e encaminhamentos de URL apenas para destinos que aparecem em uma lista de permissões ou deverá mostrar um aviso ao redirecionar para conteúdo potencialmente não confiável

#### 7.5.21 Logging

- Deve fornecer logs de auditoria com relação a ações administrativas e ações envolvendo os itens arquivados e pesquisados no que tange o arquivamento, visualização, recuperação e remoção de itens;
- Deve fornecer logs para serem utilizados no processo de depuração da aplicação e verificação de falhas;
- Deve suportar a geração e armazenamento de logs no formato IPV4 e IPV6;
- Deve fornecer logs para identificação de incidentes de segurança, fraudes e casos de abuso;
- Os logs devem ter as seguintes informações para auditoria (operações de login e logout):
  - Tentativas de Login Malsucedidas
  - Acesso A Telas Cujo Conteúdo É Sigiloso, Em Segredo De Justiça, Possui Dados Pessoais Ou Bancários;
  - Operações De Inclusão, Alteração Ou Exclusão De Registros No Banco De Dados;
  - Execução De Jobs E Tarefas Automatizadas;
  - Criação, Leitura, Atualização Ou Exclusão De Informações Sigilosas;

- Mudanças De Configurações No Sistema, Na Rede Ou Em Serviços (Inicialização, Suspensão E Reinicialização de serviços), inclusive a instalação de patches e atualizações de softwares;
- Acesso aos bancos de dados de fonte interna e externa;
- Falhas que resultem no fechamento anormal da aplicação, especialmente devido à exaustão de recurso ou atingimento do limite de um recurso
- Acesso e alteração de trilhas de auditoria;
- Registros de tráfego de dados de fontes internas e externas;
- Registros de processos internos relacionados às atividades do negócio.
- Os registros dos eventos deverão incluir, no mínimo, as seguintes informações:
  - Identificação inequívoca do autor/ativo que realizou a atividade;
  - Sistema onde ocorreu ou foi observada a atividade (logger/observador do evento);
  - Tela (página) do sistema de onde a operação foi realizada;
  - Tipo de atividade ocorrida (tipo de evento/ação);
  - Data, hora e fuso horário, observando os mecanismos de sincronização de tempo, de forma a garantir que as configurações de data, hora e fuso horário do relógio interno estejam sincronizados com a "Hora Legal Brasileira (HLB)", de acordo com o serviço oferecido e assegurado pelo Observatório Nacional (ON);
  - Retorno do sistema em caso de falhas ou sucesso na ação;
  - Identificador da instância (para sistemas clusterizados);
  - Para operações de inserção, alteração ou exclusão, o tipo da operação, nome da tabela que foi manipulada, ID do registro e, se for o caso, valores anterior e atual de cada campo;
  - Parâmetros informados pelo usuário (ex: parâmetros repassados aos métodos GET ou POST);
  - Tempo de resposta do sistema;
  - Para execução de jobs e tarefas automatizadas, armazenar o resultado da operação; falha, sucesso, cancelada etc.; e
  - Endereço IP, nome do dispositivo, coordenadas geográficas, se disponíveis, e outras informações que, possam identificar a possível origem do evento.

## 8. Níveis mínimos de serviço (SLA)

8.1 A contratação visa a implantar o Contact Center no BANCO contemplando os Níveis Mínimos de Serviço descritos no ANEXO IV - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO a serem cumpridos pela CONTRATADA.

## **9. INDICAÇÃO SE O CONTRATO É COM OU SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**

9.1 Os serviços aqui pretendidos não possuem dedicação exclusiva de mão de Obra, sendo os funcionários da pretensa contratada e de sua exclusiva responsabilidade.

## **10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

10.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

10.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

10.3 As comunicações entre o Banco e a pretensa contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

10.4 O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

10.5 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o Banco poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

a. **Fiscalização:** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

### **b. Fiscalização Técnica:**

1. O fiscal técnico da parceria acompanhará a execução do objeto, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados entre as partes;

2. O fiscal técnico da parceria registrará no histórico de gerenciamento todas as ocorrências relacionadas à execução do objeto, detalhando as medidas necessárias para a correção de falhas ou irregularidades identificadas.
3. Ao identificar qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico da parceria emitirá notificações com as devidas instruções e estabelecerá um prazo para a correção
4. O fiscal técnico da parceria informará ao gestor do serviço, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do Contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico da parceria comunicará o fato imediatamente ao gestor do serviço.
6. O fiscal técnico da parceria comunicará ao gestor do serviço, em tempo hábil, o término da parceria sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva e/ou à prorrogação da parceria.

**c. Fiscalização Administrativa:**

1. O fiscal administrativo da parceria verificará a manutenção das condições de habilitação da Contratada.
2. Caso ocorra descumprimento das obrigações administrativas parceria, o fiscal administrativo do Contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do serviço para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

**d. Gestor do Serviço:**

1. O gestor do serviço coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
2. O gestor do serviço acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
3. O gestor do serviço acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

4. O gestor do serviço emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e negócios quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
5. O gestor do serviço tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela área competente para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
6. O gestor do serviço deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
7. O gestor do serviço deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## **11. ESTIMATIVAS DOS PREÇOS E ORÇAMENTO DETALHADO DO VALOR**

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

11.2 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.

## **12. RUBRICA ORÇAMENTÁRIA**

12.1 A contratação do Contact Center está prevista no PDTI, e os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto desta contratação estão alocados no orçamento do Banco da Amazônia, sob a rubrica 82.524-7 - Despesas de Serviços Administrativos Contratados - S/INSS-PJ.

## **13. PRAZO DE VIGÊNCIA**

13.1 A vigência do contrato será de 60 meses a partir da data de assinatura, podendo ser prorrogado por igual ou diferentes períodos, até o limite de 120 meses.



#### **14. CONDIÇÕES DE REAJUSTE DE PREÇOS**

14.1 Os preços serão reajustados com o intervalo mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, pelo índice ICTI/IPEA, apurado no período.

14.2 Os reajustes subsequentes observarão o interregno mínimo de um ano a contar da data base de reajuste do ano anterior.

#### **15. ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

15.1 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.

15.2 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 BANCO DA AMAZÔNIA S.A., 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 Serviço do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.;
- c. Submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

15.3 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 BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

**15.4** Não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por termo de apostilamento, 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.

## **16. PAGAMENTO AO FORNECEDOR**

16.1 O pagamento será realizado pelo BANCO através de crédito em conta corrente da CONTRATADA, preferencialmente, por meio de crédito em conta corrente de titularidade da CONTRATADA, mantida junto ao Banco da Amazônia, previamente indicada por aquela, nos dias 05, 10, 15 ou 25, desde que a CONTRATADA efetive a entrega das Notas Fiscais e Faturas discriminativas com dez dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação das entregas, acompanhadas do Termo de Recebimento dos Serviços nas condições dos subitens abaixo:

- a. A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pelo Banco, o qual atestará o fornecimento dos produtos e serviços contratados e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas.
- b. As Notas Fiscais não aprovadas pelo Banco serão devolvidas à CONTRATADA para as necessárias correções ou apresentação de documentos, inclusive os relativos às retenções legais, com as informações referentes aos motivos de sua rejeição, contando-se os prazos estabelecidos a partir das suas reapresentações devidamente corrigidas, não respondendo o BANCO por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.
- c. O pagamento será realizado em até dez dias úteis, contados a partir do recebimento da documentação fiscal da Empresa (Nota Fiscal/Fatura Discriminativa) atestada pelo setor competente, com emissão de Ordem Bancária para crédito em conta corrente da CONTRATADA.
- d. O pagamento será automaticamente transferido para o dia útil subsequente, caso não haja expediente no Banco na data prevista. O atraso na entrega da Nota Fiscal/Fatura implicará a transferência automática do pagamento para o próximo mês, sem qualquer acréscimo financeiro ao Banco.
- e. Caso a CONTRATADA opte pelo recebimento do pagamento em conta corrente mantida em outra instituição financeira 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 deduzida do valor do crédito a ser enviado.

f. Em hipótese alguma a devolução de Nota Fiscal e Fatura discriminativa não aprovada pelo Banco servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar o pagamento devido aos seus empregados ou fornecedores

g. Não serão efetuados quaisquer pagamentos, enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações, em virtude de penalidades impostas à CONTRATADA ou inadimplência total ou parcial referente à contratação ou execução do objeto deste Edital.

h. O CNPJ/MF constante da Nota Fiscal e de todos os documentos nos quais deva constar será o mesmo indicado no preâmbulo do contrato e na carta-proposta de preços apresentada por ocasião do Pregão Eletrônico.

I. i. Para efeito do pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar juntamente com as Notas Fiscais/Faturas discriminativas os documentos a seguir relacionados: Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos relativos aos tributos federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à dívida ativa da União emitida pela Secretaria da Receita Federal;

II. Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos emitida pelas Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada;

III. Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);

IV. Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT); e

V. A não apresentação dos documentos referidos no item anterior poderá ensejar, a critério do BANCO, a rescisão do contrato, sem que caiba à CONTRATADA o direito a qualquer indenização.

16.2 No caso de atraso no pagamento por culpa exclusiva do BANCO, o(s) valor(es) devido(s) será(ão) acrescido(s) de encargos financeiros de 0,5% ao mês, calculados "pro rata die" até o dia do efetivo pagamento. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

## **17. DA GARANTIA DO CONTRATO**

17.1 A CONTRATADA se obriga a manter, durante toda a vigência da garantia dos serviços prevista neste Contrato, garantia contratual ao CONTRATANTE, em qualquer das modalidades previstas (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia), de acordo

com as seguintes condições:

- a. Garantia contratual de 5% do valor global do Contrato;
- b. A garantia oferecida pela CONTRATADA deve assegurar o cumprimento tanto do objetivo contratado, quanto das obrigações acessórias, inclusive trabalhistas;
- c. A CONTRATADA deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em dez dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato;
- d. No caso de CAUÇÃO EM DINHEIRO, o valor depositado será administrado pelo CONTRATANTE e devolvido à CONTRATADA após o ateste pelo Banco da inexistência de pendências contratuais de qualquer natureza e ainda do término e extinção do Contrato;
- e. O CONTRATANTE reserva-se o direito de utilizar, a qualquer tempo, no todo ou em partes, o valor da garantia para cobrir prejuízos eventualmente apurados, decorrentes de descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços ora contratados, inclusive motivados por greve ou atos dos empregados da CONTRATADA;
- f. Utilizada a garantia, por qualquer que seja o motivo, a CONTRATADA fica obrigada a integralizá-la no prazo de cinco dias úteis contados da data em que for notificada formalmente pelo CONTRATANTE, sob pena de rescisão do Contrato;
- g. A garantia somente será devolvida à CONTRATADA quando do término ou rescisão do Contrato, desde que a CONTRATADA não possua dívida com o CONTRATANTE mediante expressa autorização deste;
- h. No caso de SEGURO-GARANTIA o CONTRATANTE deverá ser indicado como beneficiário do seguro-garantia e ter prazo de validade de pelo menos três meses após o prazo previsto para término do contrato;
- i. O seguro-garantia deverá assegurar o pagamento de todas as obrigações contratuais previstas;
- j. A CONTRATADA obriga-se a apresentar nova apólice, até cinco dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo, até dois dias úteis após o seu vencimento;
- k. No caso da FIANÇA BANCÁRIA deverão constar do instrumento os

seguintes requisitos:

- Prazo de validade correspondente ao período de vigência do Contrato, acrescentado de três meses após o prazo previsto para término do contrato;
- Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento, ao CONTRATANTE, dos prejuízos por este sofridos, em razão do descumprimento das obrigações da CONTRATADA, independente de interpelação judicial;

Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

- I. A qualquer tempo, mediante prévia comunicação ao CONTRATANTE, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia), previstas na legislação em vigor;
- m. A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do Contrato, no prazo de até 30 dias, contados da data do seu vencimento, desde que devidamente comprovado que não há pendências contratuais de qualquer natureza, em especial aquelas envolvendo direitos trabalhistas do empregados abrangidos pelo contrato encerrado, inclusive quanto às verbas rescisórias, se for o caso, devendo tal condição estar registrada no documento pertinente à garantia, caso esta se efetue nas modalidades de seguro-garantia e fiança bancária.

## **18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

18.1 Reportar ao Contratante imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações do pessoal contratado pelo Contratante, de funcionários ou de terceiros.

18.2 Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no certame, necessárias para que todos os níveis de serviços acordados sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis.

18.3 Executar o objeto do contrato de acordo com todos os termos estabelecidos no Termo de Referência e demais documentos que amparam a contratação.

18.4 Obedecer rigorosamente a todos os prazos contratados.

18.5 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações.

18.6 Dispor-se a toda e qualquer fiscalização do CONTRATANTE, no tocante ao cumprimento dos serviços e prazos contratados.

18.7 Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade dos bens e serviços objeto do contrato;

18.8 Manter absoluto sigilo sobre todos os processos, rotinas, objetos, informações, documentos e quaisquer outros dados que venham a ser disponibilizados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, em razão da execução dos serviços contratados;

18.9 Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;

18.10 Não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;

18.11 Não se utilizar de práticas discriminatórias que limitam o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade etc.;

18.12 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE, quanto ao objeto do contrato.

18.13 A CONTRATADA será responsável pelos danos de qualquer natureza que acarretar ao CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência de negligência, imperícia ou imprudência por parte de seus empregados ou prepostos, na administração e execução dos serviços contratados, desde que devidamente comprovado.

18.14 Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e fiscal.

18.15 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.

18.16 Não incorrer em práticas que possam, de qualquer modo, contribuir para disseminação do proveito criminoso da prostituição.

18.17 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. Orientar e

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

18.19 Manter, durante toda a execução deste Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que deu origem a este Instrumento.

18.20 Não alocar, na execução direta dos serviços objeto deste Contrato, empregado ou sócio que seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de empregados do Banco da Amazônia:

- i. Detentores de cargo comissionado que atuem em área do Banco com gerenciamento sobre o Contrato;
- ii. Detentores de cargo comissionado que atuem na área demandante da contratação (área gestora e fiscal deste Contrato);
- iii. Detentores de cargo comissionado que atuem na área que realiza a licitação/contratação;
- iv. Autoridade do Banco hierarquicamente superior às áreas supracitadas.

18.21 Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados ao CONTRATANTE e a terceiros, por dolo ou culpa de seus empregados, decorrentes dos serviços ora contratados.

18.22 Garantir e manter total e absoluto sigilo sobre as informações manuseadas, conforme consta no TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, constante do Anexo VIII deste Instrumento, as quais devem ser utilizadas apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis.

18.23 Permitir, em caráter irrevogável e irretratável, que o Banco forneça aos órgãos e entidades municipais, estaduais e federais, voltados à administração tributária, toda e qualquer informação ou ainda documentos que lhe forem requisitados, relativos a este Contrato, em cumprimento às disposições normativas vigentes.

18.24 Observar e exigir que seus empregados observem a Política do Banco da Amazônia que trata do Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços financeiros, cujo teor do referido documento poderá ser acessado no site [www.bancoamazonia.com.br](http://www.bancoamazonia.com.br).

18.25 Apresentar, em até 60 (sessenta) dias da assinatura do Contrato, o planejamento para a implantação dos requisitos definidos na NBR ISO 9001:2008 nos serviços a serem executados, objeto deste Contrato, cujas adequações deverão ocorrer em até 180 (cento e oitenta) dias após a assinatura deste Contrato.

18.26 Observar durante a execução dos serviços contratados o fiel cumprimento da legislação e demais normas regulamentadoras, vigentes ou que venham a vigor, no que diz respeito à saúde e segurança no trabalho, tendo como objetivo a preservação da integridade física dos trabalhadores e a promoção de políticas de segurança e saúde do trabalho, sendo o único responsável pelas infrações que venham a ser cometidas.

18.27 Apresentar, no início deste Contrato, no prazo de 30 dias contados da sua assinatura, e anualmente quando da sua realização/atualização, mediante solicitação fiscal do Contrato, PPRA e PCMSO dos estabelecimentos onde é realizada a prestação dos serviços, para acompanhamento da fiscalização do Contrato, bem como para atendimento de demandas da fiscalização trabalhista.

18.28 Treinar e capacitar seus empregados que prestam atendimento a clientes do Banco, em até 30 dias da assinatura deste Contrato/Instrumento, em procedimentos que promovam o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade no relacionamento com os consumidores considerados potencialmente vulneráveis, conforme a Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Bancários, citada no ponto 18.24 anterior.

18.29 Cobrar da contratada a infraestrutura necessária à prestação dos serviços, incluindo instalações sanitárias, vestiários com armários guarda-roupas, local para guarda dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios e outras que se apresentarem necessárias.

## **19. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

19.1 Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento, bem como os prazos e etapas para o cumprimento das obrigações da CONTRATADA.

19.2 Designar um fiscal para gerenciar o contrato.

19.3 Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando o registro de horas de trabalho efetivamente prestadas.



19.4 Assegurar a boa prestação de serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

19.5 Fornecer à CONTRATADA solicitação expressa para execução dos serviços

19.6 Assegurar a boa prestação de serviços, verificando sempre o seu bom desempenho.

19.7 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta. Exercer a Fiscalização dos serviços por empregados especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 13.303/2016 e Art. 99 do Regulamento do Banco da Amazônia;

19.8 Fornecer a CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pelo contratante, subsidiando, assim, dentre outros a capacitação, no que se refere ao módulo institucional, bem como aos aspectos normativos e procedimentais do CONTRATANTE.

19.9 Atestar através do Fiscal Técnico do Contrato as Notas Fiscais/ Fatura de Serviços correspondentes às etapas executadas, após a verificação da conformidade dos serviços, para efeito de pagamento;

19.10 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações.

19.11 Assegurar que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados, no mercado pelas demais prestadoras do serviço objeto da contratação, de forma a garantir que aqueles continuem a ser mais vantajosos para a Administração.

19.12 Efetuar o pagamento da nota fiscal/fatura emitida pela contratada, desde que receba com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do vencimento daquela nota fiscal/fatura e que a realização dos serviços esteja devidamente comprovada pelo setor competente e de acordo com o requerido neste Contrato;

19.13 Receber o preposto do CONTRATADO, devidamente identificados, devendo tomar as providências administrativas que garantam o livre desempenho de suas atividades.

19.14 Cuidar para que os empregados do CONTRATADO somente recebam ordens para a execução de tarefas, do Preposto da empresa contratada.

19.15 Notificar a CONTRATADA, por escrito, da aplicação de eventuais penalidades ou acerca de falhas ou irregularidades encontradas na execução dos serviços, fixando-lhe prazo para corrigi-las.

19.16 Acompanhar e fiscalizar os serviços deste Contrato, exigindo que eles sejam prestados dentro de elevado padrão de qualidade.

19.17 Providenciar a publicação deste Instrumento de Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União e na Internet, em portal mantido pelo Banco da Amazônia.

19.18 Atestar as notas fiscais/faturas relativas à efetiva e regular prestação dos serviços, bem como efetuar os pagamentos devidos ao CONTRATADO.

19.19 Aplicar ao CONTRATADO as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.

19.20 Estabelecer, em caso de conclusão de vigência de contrato e/ou interrupção da prestação do serviço, as condições necessárias para armazenamento, encaminhamento da base de dados e documentação técnica, dos atendimentos efetuados pela contratada, de forma a garantir a continuidade do serviço, sem prejuízo ao contratante, subsidiando ações a serem adotadas, inclusive junto a outra contratada, salvaguardando todo o processo de gestão.

## **20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

20.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto, o Banco poderá, garantido o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações previstas no Termo de Referência e na minuta do contrato, aplicar as seguintes penalidades previstas na lei 13.303/2016:

- 1) Advertência;
- 2) Multa de:
  - a. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, 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. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima ou de inexecução parcial da obrigação assumida.
  - c. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
  - d. 0,2% (dois décimos por cento) a 3,2% (três vírgula dois décimos por cento) por dia sobre o valor do Contrato.
  - e. até 1% (um por cento) por dia útil de atraso na implantação dos serviços. A referida

multa terá como base o valor global referente ao serviço descumprido;

- f. até 10% (dez por cento) sobre o valor global do Contrato, a critério da autoridade competente do **CONTRATANTE**, em razão de qualquer descumprimento das demais obrigações contratuais, não previstas nos itens acima.

3) Suspensão do direito de licitar e de contratar com o Banco pelo prazo de até 2 anos;

20.2 o atraso na entrega do serviço superior a 30 dias consecutivos, poderá ensejar, a rescisão do contrato.

20.3 A rescisão do contrato provocada pela CONTRATADA implicará, de pleno direito, a cobrança pelo Banco de multa equivalente a 10% do valor total contratado.

20.4 Nenhuma penalidade será aplicada pelo Banco sem o devido processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 5 dias úteis.

20.5 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.

20.6 O valor das multas apurado, após o processo administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos ao banco.

20.7 Inexistindo pagamento devido ao Banco, ou sendo este insuficiente, caberá à parte contrária efetuar o pagamento do que for devido, no prazo máximo de 10 dias consecutivos, contados da data da comunicação de confirmação da multa, em depósito em conta corrente própria em nome do Banco.

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

## **21. DA RESCISÃO do contrato**

21.1 A rescisão poderá ocorrer:

- I. Mediante distrato pela inexecução total ou parcial das cláusulas contratuais;
- II. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação desde que haja conveniência para o Banco, precedida de autorização escrita e fundamentada mediante aviso prévio por escrito de 90 dias consecutivos, e
- III. Judicialmente nos termos da legislação.

21.2 Sem prejuízo de outras sanções, constituem motivos para rescisão do Contrato, oriundo da contratação, as situações descritas nos subitens abaixo:

- a) Paralisação injustificada dos serviços;

- b) O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c) A subcontratação, ainda que parcial, dos serviços objeto do Contrato;
- d) A cessão ou transferência do contrato;
- e) O desatendimento às determinações da FISCALIZAÇÃO designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;
- f) O cometimento reiterado de faltas na execução dos serviços;
- g) A decretação de falência, o pedido de recuperação judicial ou extrajudicial;
- h) A dissolução da sociedade;
- i) A alteração societária que modifique a finalidade ou o controle acionário ou, ainda, a estrutura da **CONTRATADA** que, a juízo do BANCO, inviabilize ou prejudique a execução deste Contrato;
- j) A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;
- k) O descumprimento de quaisquer das condições ajustadas neste Contrato;
- l) A utilização pela **CONTRATADA** de mão-de-obra de menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendizes, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (Emenda Constitucional nº 20, de 1998);
- m) O conhecimento, ainda que, “a posteriori”, de fato ou ato que afete a idoneidade da **CONTRATADA** ou de seus sócios/cotistas ou de seus gestores ou ainda de seus representantes;
- n) Razões de interesse público;
- o) Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato;
- p) Deixar de comprovar sua regularidade fiscal, trabalhista, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos de FGTS para com seus empregados;
- q) Utilizar em benefício próprio ou de terceiras informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições.

21.3 O Banco da Amazônia poderá, a qualquer tempo, mediante aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, denunciar o Contrato, para efeito de rescisão, sem que, por esse motivo, seja obrigado a suportar ônus de indenização, multa ou pagamento extra de qualquer natureza, salvo previsão em lei.

21.4 Também poderá ocorrer rescisão quando:

- a) Não prestar garantia suficiente para assegurar o cumprimento das obrigações contratuais.
- b) Deixar de comprovar sua regularidade, trabalhista, fiscal, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS dos seus funcionários;
- c) Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública;
- d) Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- e) Utilizar em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais.

21.5 A rescisão acarretará, de imediato execução da garantia, para ressarcimento, ao CONTRATANTE, dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações a ele devidas. (somente se o contrato tiver garantia contratual).

21.6 A rescisão acarretará, de imediato, retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados ao CONTRATANTE.

21.7 Na rescisão do Contrato, o CONTRATANTE aplicará à CONTRATADA multa prevista neste contrato.

21.8 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados à CONTRATADA o contraditório e o direito à ampla defesa.

21.9 As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra o CONTRATANTE, não cessam com a rescisão deste Contrato.

## **22. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA, FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA E ECONÔMICA FINANCEIRA**

22.1 Na presente contratação, a fase de habilitação sucederá a fase inscrição e de apresentação de proposta.

### **22.2 Habilitação Jurídica**

22.2.1 Para sua habilitação jurídica, a pretensa CONTRATADA deve comprovar a possibilidade de exercer direitos e assumir obrigações, devendo comprovar essa condição através de carteira de identificação, Contrato social, estatuto social ou outro documento constitutivo compatível com o objeto da parceria, bem como documento que comprova os poderes de seus representantes e decreto de autorização de funcionamento para empresas estrangeiras, conforme exigido neste termo de referência.

22.2.2 Deverá apresentar ainda cópia CPF e RG/CNH dos representantes e/ou procuradores que representarão a Pretensa CONTRATADA no ato de assinatura do Contrato.

#### 22.3 Habilitação Fiscal, social e trabalhista

22.3.1 Para fins de Habilitação fiscal, a pretensa CONTRATADA deverá apresentar a documentação de acordo com as exigências através das certidões abaixo:

I - a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) – Cartão CNPJ;

II - a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do pretensa CONTRATADA, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da parceria – Comprovante de Inscrição na Fazenda Estadual e/ou Municipal ou Distrital;

III - a regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede da pretensa CONTRATADA, ou outra equivalente – Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e/ou Municipal ou Distrital;

IV - a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União / Certidão de Regularidade do FGTS (CRF).

V - a regularidade perante a Justiça do Trabalho - Certidão Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas - **CNDT**;

VI - Declaração de não empregar menor – Art. 7º, inciso XXXIII, CF;

VII - Declaração de Conhecimento do decreto nº 7.203 de 04/06/2010;

22.3.2 Os documentos referidos neste inciso artigo poderá ser substituídos ou supridos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade da pretensa CONTRATADA, inclusive por meio eletrônico, desde que por meios legalmente idôneos.

#### 22.4 Habilitação Econômico-Financeira

22.4.1 Para fins de habilitação econômico-financeira, apresentar o balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, que comprove a boa situação financeira por meio da satisfação de índices de liquidez geral (LG), liquidez corrente (LC), e solvência geral (SG) superiores a 1 (um), com indicação dos seus cálculos, que deverão ser realizados de acordo com as seguintes fórmulas:

ativo circulante + realizável a longo prazo

$$LG = \frac{\text{ativo circulante}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$

$$LG = \frac{\text{ativo circulante}}{\text{passivo circulante}}$$

$$LG = \frac{\text{ativo total}}{\text{passivo circulante} + \text{passivo não circulante}}$$

22.4.2 - Certidão negativa de feitos sobre falência da sede do interessado.

22.4.3 – O proponente que apresentar resultados econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices exigidos deverá comprovar que possui patrimônio líquido equivalente a 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

22.4.4 - As empresas constituídas no exercício em curso ou com menos de um ano deverão apresentar balanço de abertura e, no caso de empresas com movimentações, balanço intermediário, com a assinatura do administrador e do responsável por sua contabilidade, devidamente registrado e autenticado pelo órgão competente.

22.4.5 - As empresas inativas no exercício anterior deverão apresentar as demonstrações contábeis do último exercício em que a empresa esteve ativa, certidão de inatividade correspondente ao período em que não realizou atividades e balanço de reabertura.

## **23. DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

23.1 A pretensa CONTRATADA deverá apresentar, no mínimo, 01 Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove a aptidão da proponente para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidade equivalentes com o objeto da presente contratação.

23.2 Serão aceitos quantos atestados forem necessários para a comprovação dos quantitativos através de sua soma.

23.3 Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

23.4 As pretensas CONTRATADAS disponibilizarão todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

23.5 As pretensas CONTRATADAS deverão apresentar a seguinte documentação complementar para fins de qualificação técnico-operacional:

23.5.1 Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, em nome das

licitantes, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem, no mínimo:

- Implantação de SOLUÇÃO CONTACT CENTER OMNICHANNEL, em instituição financeira com pelo menos 500.000 clientes; ou ente do sistema financeiro nacional com porte igual ou superior ao do Banco da Amazônia;
- As quantidades citadas no item anterior não ultrapassam 50% em relação ao objeto será contratado;
- Será aceito o somatório de atestados, de empresas atestantes diversas, para fins de comprovação das atividades previstas no objeto da presente licitação;
- Não serão aceitos atestados emitidos pelo próprio proponente ou por revenda ou distribuidores do proponente;
- Apenas será aceito atestado em que o proponente tenha sido a empresa responsável pela execução dos serviços de mesma natureza ou similares;
- O(s) atestado(s) fornecido(s) pelo licitante deverá(ão) ser emitido(s) em papel timbrado do(s) atestante(s) e deverá(ão) conter as informações mínimas no tocante a:
  - identificação (CNPJ, nome comercial e endereço) da(s) empresa(s) atestante(s) e pretensa CONTRATADA para execução do serviço atestado;
  - identificação (nome, cargo/função, telefone, endereço eletrônico) e assinatura da pessoa de contato da(s) empresa(s) atestante(s);
  - descrição detalhada do escopo dos serviços atestados, de modo que permita a aferição da similaridade com o objeto da presente licitação e/ou volumetrias;
  - datas de emissão do atestado e de início / término da prestação dos serviços atestados, nos casos de contratos encerrados, ou indicação de data prevista, quando o contrato estiver em execução (nesse caso fornecer a etapa em que se encontra o projeto para fins de avaliação do nível de prestação de serviço no referido contrato).
- O BANCO poderá realizar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações apresentadas nos atestados fornecidos pelos licitantes.

**24.** Da obrigação de manutenção dos critérios de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e



econômico-financeiro e qualificação técnica exigidas

24.1 A contratada obriga-se em manter durante a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na presente contratação.

## **25. DO SIGILO E RESTRIÇÕES**

25.1 É responsabilidade do CONTRATADO garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, fórmulas, rotinas, objetos, informações, documentos e quaisquer outros dados que venham a ser disponibilizados pelo CONTRATANTE ao mesmo, em razão da execução do Contrato, oriundo desta contratação.

## **26. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

26.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o cumprimento do ajuste, e serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante.

26.2 A fiscalização da entrega do objeto da contratação será realizada pela Gerência Executiva de Estratégias de Negócios (GENEG) designará representante da Administração para o gerenciamento do cumprimento das obrigações previstas neste contrato.

26.3 A ausência ou omissão da Fiscalização do CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste Contrato.

26.4 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e na proposta.

## **27. MATRIZ DE RISCO**

27.1 Fica consignado para presente contratação a divisão dos riscos conforme Matriz de Riscos constante no Anexo XIII, repartindo os riscos assumidos por cada uma das partes na celebração da presente contratação.

## **28. DAS VEDAÇÕES**

28.1 O instrumento de contrato objeto da presente contratação não poderão ser, no todo ou em parte, objeto de cessão ou transferência.

28.2 Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010, que dispõe sobre a vedação de nepotismo no âmbito da administração pública federal, também é vedado ao CONTRATADO utilizar, durante toda a vigência do Contrato, mão de obra de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º (terceiro) grau, de empregado do CONTRATANTE que exerça cargo em comissão ou função de confiança.

## **29. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

29.1 As Partes obrigam-se a atuar no presente Instrumento em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados pessoais e determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor durante a vigência da parceria.

29.2 Tanto o BANCO, quanto a PARCEIRA serão considerados, cada qual, um “Controlador” de acordo com os termos da LGPD e as características de relação contratual ora avençada.

29.3 As Partes, em razão do tratamento dos dados pessoais decorrente deste Instrumento, se comprometem a:

- i. Possuir estrutura operante para recepcionar e atender, de forma adequada, petições e/ou comunicações dos titulares de dados pessoais, nas quais seja exigido o cumprimento a qualquer dos direitos previstos na LGPD;
- ii. Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem e a identificação de quem as realizou;
- iii. Adotar as medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança, e a confidencialidade dos dados pessoais tratados em meios físicos e lógicos, de acordo com as boas práticas de tecnologia e segurança da informação;
- iv. Notificar a outra Parte, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após ter ciência, qualquer incidente de segurança envolvendo dados pessoais, descrevendo, pelo menos: a natureza dos dados pessoais afetados; as informações sobre os titulares envolvidos; as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial; os riscos relacionados ao incidente; os motivos da demora, no caso

de a comunicação não ter sido realizada no prazo estipulado 24 horas após ter ciência e as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo;

v. Garantir que qualquer colaborador ou terceiro que esteja envolvido no tratamento de dados pessoais, seja obrigado a cumprir, no que se refere à confidencialidade e ao atendimento à legislação de proteção de dados pessoais, no mínimo, termos semelhantes aos estabelecidos neste instrumento. A parte contratante de serviço terceirizado assume as responsabilidades sobre eventuais prejuízos e danos decorrentes do tratamento de dados pessoais na terceirização. Fica assegurado a outra parte o direito de regresso no caso de danos e prejuízos causados pela parte que realizou a terceirização.

vi. Monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus empregados, terceirizados e demais colaboradores frente às obrigações de proteção de dados em relação aos serviços provenientes do objeto deste instrumento.

vii. Cooperar entre si diante obrigações judiciais ou administrativas em relação a LGPD e demais legislações aplicáveis, fornecendo informações ou qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos decorrentes do tratamento de dados pessoais.

viii. Manter os dados pessoais somente até o alcance das finalidades, efetuando os devidos procedimentos de eliminação ou anonimização, imediatamente após o encerramento do prazo legal de guarda, dentro dos limites técnicos e legais.

ix. Realizar transferências internacionais de dados pessoais, somente nos termos da Lei nº 13.709/2018, e demais legislações pertinentes. A parte que realizar transferência internacional de dados pessoais, assume as responsabilidades sobre eventuais prejuízos e danos decorrentes do tratamento de dados pessoais na transferência. Fica assegurado a outra parte o direito de regresso no caso de danos e prejuízos causados pela parte que realizou a transferência.

29.4 As Partes somente poderão tratar Dados Pessoais e/ou Dados Pessoais Sensíveis diante o objeto deste Contrato: dentro de uma hipótese legal adequada da Lei 13.709/2018, e proporcionando a devida transparência do tratamento e demais exigências da LGPD aos Titulares de Dados.

29.5 Cada parte se responsabiliza pelo dever de transparecer os termos de

tratamento dos dados pessoais a seus respectivos empregados, terceirizados ou qualquer outra pessoa física envolvida no serviço que venha a ter seus dados pessoais compartilhados entre as partes em relação as necessidades do objeto.

29.6 O descumprimento desta cláusula poderá incidir em vencimento antecipado do Contrato, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos que eventualmente uma das Partes possa causar a outra, além da incidência das demais sanções aplicáveis.

29.7 A Parte culpada se obriga a assumir e a pagar todos os débitos principais e acessórios objeto da eventual condenação/acordo, bem como todas as despesas judiciais e/ou administrativas, tais como taxas judiciárias, emolumentos, multas, honorários advocatícios e condenações, em caso de ações judiciais, sanções administrativas, multas, compensações, juros, danos e prejuízos em gerais imputadas as Partes por culpa exclusiva e comprovada de uma das partes no decorrer do tratamento de dados pessoais em razão deste Contrato.

### **30. DA INTEGRIDADE, DA CONDUTA ÉTICA E DOS PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO**

30.1 O contrato oriundo da presente contratação deverá prever que as Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa - Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992 e a Lei Anticorrupção - Lei nº 12.846, de 01 de agosto de 2013 e seus regulamentos e se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados. Adicionalmente, as Partes declaram que tem e manterão até o final da vigência do contrato, oriundo desta contratação, um código de ética e conduta próprio, cujas regras se obriga a cumprir fielmente. Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos códigos de ética e conduta, ambas as Partes desde já se obrigam, no exercício dos direitos e obrigações previstos no Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições:

- I. Não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente;

II. Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados;

III. Respeitar e exigir que seus empregados respeitem, no que couber, os princípios éticos e os compromissos de conduta definidos no Código de Conduta Ética do BASA, cujo teor poderá ser acessado no site [www.bancoamazonia.com.br/index.php/obanco-codigodeetica](http://www.bancoamazonia.com.br/index.php/obanco-codigodeetica).

30.2 A comprovada violação de quaisquer das obrigações previstas nesta contratação é causa para a rescisão unilateral do Contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.

30.3 A aplicação das sanções previstas na Lei nº 12.84, de 2013 não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos.

## **31. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

31.1 A CONTRATADA se compromete a atender às diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banco da Amazônia – PRSAC, disponível em <https://www.bancoamazonia.com.br/component/edocman/prsac/viewdocument/5204> e a Política Geral de Contratações, disponível em <https://www.bancoamazonia.com.br/component/edocman/politica-geral-de-contratacoes/viewdocument/5727>, considerando os requisitos a seguir:

- Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido;
- Não empregar menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz;
- Não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;

- Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias;
- Proteger e preservar o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;
- Desenvolver suas atividades em cumprimento à legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como às Normas Regulamentadoras de saúde e segurança ocupacional e demais dispositivos legais relacionados a proteções dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se: a) “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo. b) “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza. c) “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação de semelhante à escravidão;
- Atender à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), observando quanto ao descarte adequado e ecologicamente correto;
- Apresentar conformidade com a legislação e regulamentos que disciplinam sobre a prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo;
- Não ter sofrido sanções que implicam na restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública, não constar registro da empresa e/ou sócios e representantes no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), atendendo às diretrizes anticorrupção;
- Adotar práticas e métodos voltados para a preservação da confidencialidade

e

integridade, atentando à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018;

- O Banco da Amazônia poderá recusar o recebimento de qualquer serviço, material ou equipamento, bem como rescindir imediatamente o contrato, sem qualquer custo, ônus ou penalidade, garantida a prévia defesa, caso se comprove que a contratada, subcontratados ou fornecedores utilizam-se de trabalho em desconformidade com as condições referidas nas cláusulas supracitadas.

## **25. FORO**

30.1 Fica eleito o Foro de Belém, capital do Estado do Pará, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões que porventura surgirem na execução desta contratação.

30.2 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 a presente contratação para que produza todos os seus efeitos de direito, conforme dispões e legislação aplicável.

## **31. PLANO DE CONTINGÊNCIA**

31.1 A CONTRATADA deverá elaborar, implantar e manter atualizado um Plano de Contingência, o qual consistirá na previsão e planejamento de ações que garantam o funcionamento das atividades de atendimento no ambiente do CONTRATANTE, contemplando situações apontadas pelo Banco, a exemplo de:

- greve no sistema de transporte coletivo;
- greve da categoria profissional;
- recorrência de descumprimento dos níveis de serviços;
- baixa qualidade nos serviços contratados, constatada pela pesquisa de satisfação ou pela gestão do CONTRATANTE;
- impedimento de acesso ou uso ao local de trabalho disponibilizado pelo CONTRATANTE;
- pandemia.

31.2 O plano de contingência deverá considerar, no mínimo:

- as atribuições e a composição de um Grupo de Crise;
- a manutenção em funcionamento de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) dos serviços de atendimento (volume de demandas e pessoal) com base na média dos últimos 03 (três) meses, conforme os indicadores definidos.

31.3 O Grupo de Crise é uma composição imediata e após identificação de algum incidente que comprometa ou possa comprometer o serviço, devendo ser composta por pessoas com poder de decisão da CONTRATADA.

## 32. DOS QUANTITATIVOS E VOLUMETRIA

### Volumetria

	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Atendimento receptivo (considerando chatbot)	34.750	144.750	308.750	526.750	798.750	910.000
SAC	15.000	15.000	15.000	15.000	15.000	15.000
CAC - Voz	6.950	28.950	61.750	105.350	159.750	182.000
CAC - Whatsapp	11.120	46.320	98.800	168.560	255.600	291.200
Ouvidoria	500	500	500	500	500	500
<b>Atendimento receptivo (humano) total</b>	<b>33.570</b>	<b>90.770</b>	<b>176.050</b>	<b>289.410</b>	<b>430.850</b>	<b>488.700</b>
<b>Atendimento ativo total</b>	<b>25.020</b>	<b>49.215</b>	<b>75.335</b>	<b>114.380</b>	<b>152.650</b>	<b>202.020</b>
Cobranças	7.645	10.615	13.585	16.555	19.525	20.020
Vendas	17.375	38.600	61.750	97.825	133.125	182.000
<b>Total volumetria</b>	<b>58.590</b>	<b>139.985</b>	<b>251.385</b>	<b>403.790</b>	<b>583.500</b>	<b>690.720</b>
% de segurança	2%					
	59.762	142.785	256.413	411.866	595.170	704.534
<b>Total</b>	<b>60.000</b>	<b>143.000</b>	<b>257.000</b>	<b>412.000</b>	<b>596.000</b>	<b>705.000</b>

### PAs

#### Premissas para cálculo de PAs

	Volume diário de atendimento	Tempo disponível atendente (min)	Tempo de ocupação	Tempo médio de atendimento (TMA) (min)	Atendimentos/PA
--	------------------------------	----------------------------------	-------------------	--	-----------------



Racional	(número de atendimento/ano / quantidade de dias de funcionamento)	(jornada 6:20, 50min de pausa)	benchmark de mercado	benchmark de mercado - pode alterar	(tempo ocupado do atendente / TMA)
SAC	41	330	70%	6	39
CAC	72	330	70%	6	39
Ouvidoria	2	330	70%	6	39
Vendas	69	330	70%	20	12

**Número de PAs**

Racional	(atendimentos/PA / Volume diário de atendimento)
SAC	3
CAC	2
Ouvidoria	1
Cobranças	7
Vendas	6
<b>Total</b>	<b>19</b>

**32.1 Principais premissas da volumetria:**

- **Número de clientes ativos:** Foi considerado um número de ~235 mil clientes ativos em 2025, chegando a 910mil em 2030, de acordo com o diagnóstico da fase 1 do projeto
- **Número de interações/cliente ativo/ano:** Segundo benchmark de mercado, são 1-1.3 interações receptivas por cliente ativo por ano para Bancos
- **% de clientes que utilizam Contact Center:**
- **Atendimento receptivo:** Valor inicial de 10% da base de clientes ativos, evoluindo até 100% da base para seguir o benchmark de 1 interação por cliente/ano
- **Em meios digitais:** Aproximadamente 80%-90% das interações dos clientes são feitas por meio digital de acordo com benchmark
- **Transferidas para humanos:** Das interações em meios digitais, grande parte é resolvida pelo chatbot e apenas ~40% do atendimento é transferido para humanos
- **Por voz:** Aproximadamente 10%-20% das interações são feitas por telefone, segundo benchmark
- **Atendimento ativo:** Valor inicial de 7.2% da base de cliente ativos serão acionados por esse tipo de atendimento, aumentando para chegar a 22.2% em 2030
- **Vendas:** Aproximadamente 10-20% das interações ativas da base de clientes do banco são feitas para vendas, segundo benchmark. Iniciamos com a previsão de

atender 5% da base no primeiro ano, chegando a 20% em 2030, conforme amadurecimento do Contact Center

- **Cobranças:** ~2.2% da base de clientes será atendida por esse tipo de atendimento, segundo projeção do time de Cobranças do Banco.

### **32.2 Principais premissas para cálculo do número de PAs:**

- **Volume diário de atendimento:** Com número de atendimentos por ano para cada canal, chegamos ao número de atendimentos diários, considerando horário de funcionamento para SAC, CAC, Ouvidoria, Atendimento ativo e Cobranças
- **Tempo disponível do atendente:** Considerada uma jornada de 6:20, com 50 min de pausa, chegando a 330 minutos disponíveis para atendimento
- **Tempo de ocupação:** Benchmark de mercado afirma que deve ser acima de 70%. Foi considerado 70% para os cálculos
- **Tempo médio de atendimento (TMA):** Benchmark para atendimento receptivo foi de 6min de atendimento por ligação, sendo esse número maior no caso de vendas para ~20 minutos
- **Número de atendimentos diários de cada PA:** Calculado pelo tempo ocupado do atendente / tempo de atendimento.

**32.3** Considerando o número previsto de clientes ativos do Banco e, de acordo com estudo realizado pela Consultoria, projetamos um volume anual de 60 mil atendimentos para o Contact Center em 2025, englobando atendimentos receptivos e ativos. Para isso, foi estimado que 10% da base de clientes ativos entraria em contato uma vez por ano por meio do atendimento receptivo (percentual que deve aumentar gradualmente até alcançar 100% da base, conforme benchmark de mercado). Além disso, foi considerado que o atendimento ativo abrangeria 7,2% da base de clientes, sendo 5% destinados a vendas (modalidade recentemente iniciada, que deve amadurecer até atingir o patamar de 20%, conforme o mercado) e 2,2% para cobranças (projeção realizada pelo time do Banco).

**32.4** Com a volumetria definida, foi possível chegar ao número de PAs necessários, considerando o tempo de funcionamento do Contact Center (24/7 para SAC e dias úteis para demais), tempo disponível do atendente para fazer chamadas (~330 minutos por dia) e tempo médio de atendimento de chamadas (20 minutos para vendas e 6 minutos para demais chamadas). Calculando para cada tipo dos atendimentos, chegaríamos a um total de 19 PAs necessários, divididos da seguinte forma:

- SAC: 3 PAs, sendo 1 PA exclusiva para PCD
- CAC: 2 PAs

- Ouvidoria: 1 PA
- Cobranças: 7 PAs
- Vendas: 6 PAs

Anexos/Observações:

ANEXO I	TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO II	REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA PARA SISTEMAS ADQUIRIDOS
ANEXO III	ORGANIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS
ANEXO IV	ACORDÃO NÍVEL DE SERVIÇOS
ANEXO V	MODELOS DE DECLARAÇÕES
ANEXO VI	MODELO DE PROPOSTA
ANEXO VII	MINUTA DE CONTRATO
ANEXO VIII	TERMO DE RESPONSABILIDADE, CONFIDENCIALIDADE E SIGILO
ANEXO IX	TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE E DO EMPREGADO TERCEIRIZADO
ANEXO X	TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO
ANEXO XI	TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA
ANEXO XII	CADERNO DESCRITIVO DE AVALIAÇÃO
ANEXO XIII	MATRIZ DE RISCO
ANEXO XIV	QUANTIDADE MÍNIMAS DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTO - PAs
ANEXO XV	DAR – Documento – Arquitetura - Referência
ANEXO XVI	SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERENCIA DE CONHECIMENTO

**CHAMAMENTO PUBLICO 2025/002**  
**ANEXO II**  
**REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA PARA SISTEMAS ADQUIRIDOS**

**1. REQUISITOS GERAIS DE SEGURANÇA PARA A CONTRATADA**

- 1.1. A contratada deverá assinar, no início do contrato, o Termo de Confidencialidade e Sigilo que terá como objetivo definir as regras relativas ao tratamento, acesso, proteção e revelação das informações corporativas do Banco da Amazônia (BASA).
- 1.2. Todos os empregados da empresa contratada que venham executar serviços, diretamente ou indiretamente, no âmbito do contrato deverão assinar o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade do Empregado Terceirizado. O referido termo deverá ser entregue ao gestor do contrato antes do início das atividades do profissional.
- 1.3. A contratada deverá:
  - 1.3.1. adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do BASA;
  - 1.3.2. comunicar com antecedência mínima de 15 (quinze) dias ao BASA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do BASA, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;
  - 1.3.3. manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo BASA a tais documentos;
  - 1.3.4. não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do BASA, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos;
  - 1.3.5. manter seus empregados devidamente informados das normas disciplinares do BASA, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos;
  - 1.3.6. manter empregados devidamente identificados por meio de crachá funcional quando no ambiente do BASA;
  - 1.3.7. garantir que seus empregados conheçam a POL 304 - Política de Segurança da Informação e Comunicações e de Segurança Cibernética do Banco da Amazônia;

- 1.3.8. assumir inteira responsabilidade, pelos danos causados diretamente à administração ou a terceiros, incluindo prejuízos financeiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da não observância de requisitos mínimos de segurança no desenvolvimento de seus produtos e serviços;
- 1.3.9. assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados ao BASA e a terceiros, incluindo prejuízos financeiros, por dolo ou culpa, de seus empregados, decorrentes dos serviços ora contratados;
- 1.3.10. garantir e manter total e absoluto sigilo sobre as informações manuseadas as quais devem ser utilizadas apenas para a condução das atividades autorizadas, não podendo ter quaisquer outros usos, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis;
- 1.3.11. não repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, qualquer informação sobre a arquitetura e/ou documentação, assim como dados e/ou metadados trafegados, produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com o BASA por manter a segurança da informação relativa aos dados e procedimentos durante a execução das atividades e em período posterior ao término da execução do contrato;
- 1.3.12. assumir inteira responsabilidade pelo uso indevido ou ilegal de informações privilegiadas do BASA através do manuseio de sistemas e manipulação de dados, praticado por seus empregados, desde que devidamente comprovado;
- 1.3.13. providenciar para que os produtos e artefatos da contratação sejam entregues em perfeito estado, com a segurança necessária, garantindo o transporte, o seguro, a entrega e a implantação nos locais indicados pelo BASA sem quaisquer danos, avarias ou ônus adicionais para o BASA.

## **2. COMPLIANCE PARA SERVIÇOS EXECUTADOS EM NUVEM**

- 2.1. A contratada deve garantir que a legislação brasileira prevaleça sobre qualquer outra, de modo que o BASA tenha todas as garantias legais enquanto tomador do serviço e proprietário das informações, se hospedadas na nuvem.
- 2.2. A contratada deverá:
  - 2.2.1. cumprir integralmente as diretrizes da Resolução CMN 4.893/21;
  - 2.2.2. fornecer acesso ao BASA aos dados e às informações a serem processados ou armazenados pela empresa contratada;
  - 2.2.3. assegurar a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processados ou armazenados pelo prestador;
  - 2.2.4. apresentar conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 referente aos serviços de computação em nuvem e aos data centers que hospedem esses serviços ou, alternativamente, demonstrar atender os objetivos e controles da referida norma, mediante apresentação de políticas, procedimentos, e outros documentos. Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado ao BASA promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações;
  - 2.2.5. fornecer ao BASA acesso aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada independente contratada pelo prestador, relativos aos

- procedimentos e aos controles utilizados na execução dos serviços a serem contratados;
- 2.2.6. fornecer informações e recursos de gestão para possibilitar o monitoramento dos serviços a serem prestados;
  - 2.2.7. assegurar, enquanto o contrato estiver vigente, a identificação e a segregação dos dados dos clientes do BASA por meio de controles físicos ou lógicos e forneça ao BASA documentos e/ou relatórios que evidenciem o cumprimento desta exigência;
  - 2.2.8. assegurar a qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos clientes do BASA;
  - 2.2.9. adotar um padrão de identidade federada para permitir o uso de tecnologia **single sign-on** no processo de autenticação dos usuários do serviço de nuvem, o qual deve ser acompanhado de autenticação multifator (MFA).
  - 2.2.10. registrar e armazenar, pelo período de um ano, todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.
  - 2.2.11. apoiar o BASA, quando necessário, nas atividades de investigação de incidentes de cibersegurança. Isso inclui fornecer prontamente informações e recursos necessários para a investigação, como logs, registros de eventos e relatórios de auditoria.
  - 2.2.12. adotar controles que mitiguem os efeitos de eventuais vulnerabilidades na liberação de novas versões do aplicativo, caso o serviço a ser contratado seja relativo ao serviço de execução de aplicação por meio da internet;
  - 2.2.13. garantir que o ambiente seja protegido de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados por outros usuários do serviço em nuvem;
  - 2.2.14. assegurar que toda atualização do sistema seja previamente analisada e homologada antes que possa ser instalada/configurada, além de dispor de documentação de todas as alterações realizadas no serviço e/ou sistema mediante processos formalizados de Gestão e Mudanças;
  - 2.2.15. assegurar a adoção de medidas de segurança para a transmissão e armazenamento dos dados e das informações processados ou armazenados pelo prestador, e fornecer ao BASA evidências da adoção das referidas medidas;
  - 2.2.16. notificar ao BASA sobre a subcontratação de serviços relevantes para a prestação do serviço contratado;
  - 2.2.17. notificar ao BASA sobre a intenção de interromper a prestação de serviços com pelo menos trinta dias de antecedência da data prevista para a interrupção;
  - 2.2.18. conceder o acesso do Banco Central do Brasil aos contratos e aos acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações;

- 2.2.19. manter o BASA permanentemente informado sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor;
- 2.2.20. dispor de Plano de Comunicação de Incidentes e/ou dashboards com informações referentes a saúde dos serviços oferecidos de incidentes que possam ocorrer, informando o BASA os casos de incidentes de segurança da informação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do BASA;
- 2.2.21. realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade no mínimo mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia utilizada, riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes;
- 2.2.22. possuir Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;
- 2.2.23. desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços ou envolvendo dados pessoais de empregados e/ou clientes do BASA;
- 2.2.24. realizar regularmente testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades, avaliação de segurança dos serviços e testes de penetração) e auditorias por terceira parte reconhecidamente confiável, disponibilizando relatório comprobatório a cada três meses para o BASA;
- 2.2.25. prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de comunicação criptografada, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso;
- 2.2.26. deverá fornecer, sempre que solicitado pelo BASA, cópias dos logs de segurança de todas as atividades de todos os usuários dentro da conta, além de histórico de chamadas de Application Programming Interface (API), caso haja, para análise de segurança e auditorias;
- 2.2.27. dispor de recursos e soluções técnicas que garantam a segurança da informação dos dados do BASA, incluindo os seguintes itens: solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações), solução de prevenção e detecção de intrusão (IDS/IPS), antivírus, anti-malware, solução anti-DDoS, solução de gestão de logs, solução de gestão integrada de pacotes de correção (patches), solução de correlação de eventos de segurança (SIEM);
- 2.2.28. realizar backups e salvaguardas dos conteúdos das comunicações realizadas por meio da solução e permitir a consulta desses dados;
- 2.2.29. garantir a exclusividade de direitos, por parte do BASA, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como **backups** de segurança.



- 2.2.30. comprometer-se a preservar os dados do BASA contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro, devendo informar imediatamente e formalmente à BASA qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados;
- 2.2.31. operar o serviço dentro do uso proposto, com desempenho razoável e exigindo o mínimo possível de permissões dos demais sistemas do BASA, além de proteger os dados transmitidos por meio dele, quando necessário;
- 2.2.32. atestar informações referentes a medidas adotadas em proteção de dados pessoais, devendo ser capaz de demonstrar:
- a) as diretrizes de tratamento;
  - b) o modo de atendimento a solicitações de titulares de dados pessoais;
  - c) as medidas protetivas para garantia da confidencialidade dos dados pessoais;
  - d) as medidas protetivas durante as comunicações com o BASA;
  - e) o registro de atividades de tratamento de dados pessoais;
  - f) a solicitação de autorização na subcontratação de terceiros para atividades de tratamento de dados pessoais;
  - g) a medidas de devolução / descarte dos dados.
- 2.3. A partir do ponto de entrada/saída da internet nos datacenters do provedor de nuvem ofertados, a contratada deverá observar:
- a) inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela rede, salvo por ordem judicial, na forma da lei;
  - b) inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;
  - c) não fornecimento a terceiros de dados do BASA, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;
  - d) fornecer ao BASA, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados do BASA.
- 2.4. Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pelo BASA, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro, observando-se que:
- 2.4.1. pelo menos uma cópia atualizada de segurança deve ser mantida em território brasileiro;
- 2.4.2. a informação sem restrição de acesso poderá possuir cópias atualizadas de segurança fora do território brasileiro, desde que em conformidade com a Resolução CMN 4.893/21.
- 2.5. A empresa deve garantir a adequação e a adoção de medidas pelo BASA, em decorrência de qualquer determinação do Órgãos Governamentais aos quais o BASA é subordinado que impacte sobre o Contrato vigente.
- 2.6. A empresa deve manter o BASA permanentemente informado sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor.



- 2.7. É vedado o uso de informações do BASA pela contratada para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado;
- 2.8. Em caso de extinção do contrato, a contratada deverá transferir os dados e as informações processados ou armazenados por ele ao novo prestador de serviços ou ao BASA e, após a confirmação da integridade e da disponibilidade dos dados e informações recebidos, os excluir.
- 2.9. Em caso da decretação de regime de resolução do Banco da Amazônia pelo Banco Central do Brasil, a contratada deverá:
  - 2.9.1. conceder pleno e irrestrito acesso do responsável pelo regime de resolução aos contratos, aos acordos, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações que estejam em poder da empresa contratada; e
  - 2.9.2. notificar previamente o responsável pelo regime de resolução sobre sua intenção de interromper a prestação de serviços, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para a interrupção. A contratada obriga-se a aceitar eventual pedido de prazo adicional de 30 (trinta) dias para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime de resolução. A notificação prévia deverá ocorrer também na situação em que a interrupção for motivada por inadimplência da contratante.

### **3. REQUISITOS DE ARQUITETURA, DESIGN E MODELAGEM DE AMEAÇAS**

- 3.1. O sistema, com recursos web, deverá incorporar, no mínimo, proteção contra:
  - 3.1.1. Controle de acesso falho: as restrições sobre o que os usuários autenticados têm permissão para fazer muitas vezes não são aplicadas de forma adequada. Os invasores podem explorar essas falhas para acessar funcionalidades e/ou dados não autorizados, como acessar contas de outros usuários, visualizar arquivos confidenciais, modificar dados de outros usuários, alterar direitos de acesso etc.
  - 3.1.2. Falhas criptográficas: Muitos aplicativos da web e APIs não protegem adequadamente os dados sigilosos, como dados pessoais e financeiros. Os invasores podem roubar ou modificar esses dados fracamente protegidos para conduzir fraude de cartão de crédito, roubo de identidade ou outros crimes. Os dados sigilosos podem ser comprometidos sem proteção extra, como criptografia em repouso ou em trânsito, e requerem precauções especiais quando trocados com o navegador.
  - 3.1.3. Injeção: Injeções ocorrem quando dados informados pelo usuário são enviados para um interpretador como parte de um comando ou uma query. O dado malicioso do atacante faz o interpretador executar comandos que não deveria ou modificar dados. Algumas das injeções mais comuns são SQL, NoSQL, OS command, Mapeamento Relacional de Objeto (ORM), LDAP e Expression Language (EL) ou Object Graph Navigation Library (OGNL). O conceito é

idêntico entre todos. A revisão do código-fonte é o melhor método para detectar se os aplicativos são vulneráveis a injeções.

- 3.1.4. **Design inseguro:** O design seguro é uma cultura e metodologia que avalia constantemente as ameaças e garante que o código seja desenvolvido e testado de forma robusta para evitar métodos de ataque conhecidos. O design seguro requer um ciclo de vida de desenvolvimento seguro, alguma forma de padrão de design seguro ou biblioteca ou ferramenta de componentes de estradas pavimentadas e modelagem de ameaças.
- 3.1.5. **Configuração incorreta de segurança:** geralmente é o resultado de configurações padrão inseguras, configurações incompletas ou ad hoc, armazenamento em nuvem aberta, cabeçalhos HTTP configurados incorretamente e mensagens de erro detalhadas contendo informações confidenciais. Não apenas todos os sistemas operacionais, estruturas, bibliotecas e aplicativos devem ser configurados com segurança, mas também devem ser corrigidos / atualizados em tempo hábil.
- 3.1.6. **Componentes vulneráveis e desatualizados:** componentes, como bibliotecas, estruturas e outros módulos de software, são executados com os mesmos privilégios do aplicativo. Se um componente vulnerável for explorado, esse tipo de ataque pode facilitar a perda séria de dados ou o controle do servidor. Aplicativos e APIs que usam componentes com vulnerabilidades conhecidas podem minar as defesas do aplicativo e permitir vários ataques e impactos.
- 3.1.7. **Falhas de identificação e autenticação:** as funções do aplicativo relacionadas à autenticação e gerenciamento de sessão são frequentemente implementadas incorretamente, permitindo que os invasores comprometam senhas, chaves ou tokens de sessão ou explorem outras falhas de implementação para assumir as identidades de outros usuários temporária ou permanentemente.
- 3.1.8. **Falhas de software e integridade de dados:** As falhas de software e integridade de dados estão relacionadas ao código e à infraestrutura que não protegem contra violações de integridade. Por exemplo, quando objetos ou dados são codificados ou serializados em uma estrutura que um invasor pode ver e modificar, logo é vulnerável à desserialização insegura. Outro exemplo é quando um aplicativo depende de plug-ins, bibliotecas ou módulos de fontes não confiáveis, repositórios e redes de entrega de conteúdo (CDNs).
- 3.1.9. **Registro (logging) e monitoramento insuficientes:** registro (logging) e monitoramento insuficientes, juntamente com a integração ausente ou ineficaz com a resposta a incidentes, permite que os invasores ataquem ainda mais os sistemas, mantenham a persistência, ganhem acesso em mais sistemas e adulterem, extraiam ou destruam dados.
- 3.1.10. **Server-Side Request Forgery (SSRF):** As falhas de SSRF ocorrem sempre que um aplicativo web busca um recurso remoto sem validar a URL fornecida pelo usuário. Ele permite que um invasor force o aplicativo a enviar uma solicitação criada para um destino inesperado, mesmo quando protegido por um firewall, VPN ou outro tipo de ACL de rede.
- 3.1.11. **Validação de entrada inadequada:** o produto recebe entradas ou dados, mas não valida ou valida incorretamente se a entrada possui as propriedades

necessárias para processar os dados de forma segura e correta. Garanta que os dados inseridos deveram satisfazer apenas o esperado pela aplicação.

- 3.1.12. Caracteres Especiais ou maliciosos: caracteres especiais são usados para explorar falhas como: SQL injection, XSS, Template Injection, entre outros. Garanta que apenas entradas válidas, esperadas e apropriadas sejam processadas pelo Sistema.
- 3.2. A solução deverá possuir conformidade com o OWASP TOP 10 vigente visando assegurar a segurança dos dados, gerar confiança entre os usuários, prevenir perdas financeiras e cumprir regulamentações de segurança, proporcionando a integridade e a credibilidade necessárias para um site ou aplicativo.
- 3.3. A solução não deve ser baseada nos frameworks Wordpress ou Joomla.
- 3.4. Deverá ser imposto o menor privilégio em conexões com o banco de dados ou outros sistemas de back-end.
- 3.5. *A Contratada deverá realizar configuração segura (hardening) do servidor web no qual a aplicação está hospedada e deverá assegurar que servidores web da aplicação estejam configurados seguindo as melhores práticas de segurança, com base no CIS Benchmark mais atual.*
- 3.6. As seguintes flags e procedimentos relacionados deverão ser adotados em relação às configurações do cabeçalho para a comunicação entre o servidor e o cliente:
  - 3.6.1. A aplicação deverá instruir o browser a só permitir acesso via HTTPS. Deverá ser ativado o HTTP Strict Transport Security (HSTS) adicionando um cabeçalho de resposta com o nome 'Strict-Transport-Security' e o valor 'max-age = expireTime', em que expireTime é o tempo em segundos que os navegadores devem lembrar que o site só deve ser acessado usando HTTPS. O max-age deve ser de pelo menos 31536000 segundos (1 ano);
  - 3.6.2. O cabeçalho X-Content-Type-Options deverá estar configurado como 'nosniff' para todas as páginas da web;
  - 3.6.3. A aplicação deverá retornar o cabeçalho X-Frame-Options com o valor DENY ou SAMEORIGIN, que permitirá “framing” das páginas conforme SAME ORIGIN;
  - 3.6.4. A aplicação deverá ter o CSP habilitado enviando os cabeçalhos de resposta Content-Security-Policy, conforme políticas que atenda critérios de segurança na implementação dessa diretiva;
  - 3.6.5. A aplicação deverá ter o cabeçalho X-XSS-Protection desabilitado, por meio da configuração do seu valor como 0 (zero);
  - 3.6.6. A aplicação não deverá possuir os cabeçalhos “fingerprinting”: X-Powered-By, Server, X-AspNet-Version;
  - 3.6.7. A aplicação deverá forçar content-type para as respostas. Se a aplicação retorna json, a resposta content-type da aplicação deverá ser application/json;
  - 3.6.8. Os tipos de conteúdo text/\*, /+ xml e application/xml também devem especificar um conjunto de caracteres seguro (por exemplo, UTF-8, ISO-8859-1);
  - 3.6.9. O conteúdo da aplicação não poderá ser incorporado a um site de terceiro por padrão;

- 3.6.10. O Cross-Origin Resource Sharing (CORS) e cabeçalho Access-Control-Allow-Origin deverão utilizar uma lista de permissão restrita de domínios e subdomínios confiáveis para correspondência e não oferecer suporte à origem "null", e validar os dados inseridos pelo usuário;
- 3.6.11. O cookie emitido pela aplicação deverá possuir os atributos SameSite, SECURE e HttpOnly;
- 3.7. A aplicação deverá utilizar apenas o HTTPS com certificados válidos e cifras adequadas é fundamental para garantir a segurança online. O HTTPS protege a confidencialidade dos dados, os certificados válidos asseguram a autenticidade do site e a configuração correta de cifras previne vulnerabilidades, sendo essencial para proteger dados e a integridade das comunicações
- 3.8. Antes da entrada em produção, a solução passará por homologação quanto a sua segurança. Quaisquer eventuais vulnerabilidades identificadas pela equipe do BASA serão tratadas como defeito de software e deverão obrigatoriamente ser corrigidas pela CONTRATADA.
- 3.9. Realizar configuração segura do servidor web, também conhecido como hardening. Assegurar que servidores WEB estejam configurados seguindo as melhores práticas de segurança, com base no CIS Benchmarks.
- 3.10. Utilizar apenas o HTTPS com certificados válidos e cifras adequadas é fundamental para garantir a segurança online. O HTTPS protege a confidencialidade dos dados, os certificados válidos asseguram a autenticidade do site e a configuração correta de cifras previne vulnerabilidades, sendo essencial para proteger dados e a integridade das comunicações.

#### **4. REQUISITOS DE ARMAZENAMENTO DE DADOS E PRIVACIDADE**

- 4.1. Os recursos de armazenamento de credenciais do sistema deverão ser utilizados para armazenar dados restritos e sigilosos, como dados pessoais, credenciais de usuário ou chaves criptográficas
- 4.2. Dados restritos e sigilosos não deverão:
  - 4.2.1. ser exibidos em mensagens de erro;
  - 4.2.2. ser armazenados fora do contêiner da aplicação ou de recursos de armazenamento de credenciais do sistema;
  - 4.2.3. ser armazenados em texto claro, como um banco de dados não criptografado;
  - 4.2.4. aparecer nos logs de aplicação;
  - 4.2.5. ser compartilhados com terceiros, exceto se for uma parte necessária da arquitetura;
  - 4.2.6. ser expostos através de mecanismos IPC (Inter-process Communication);
  - 4.2.7. ser armazenados localmente ou em arquivos temporários no dispositivo. Em vez disso, os dados deverão ser recuperados de um terminal remoto quando necessário e mantidos apenas em memória.
- 4.3. A aplicação não deverá exibir mensagens de erro detalhadas que possa expor informações privilegiadas.
- 4.4. Senhas ou PINs de acesso não deverão ser expostos através da interface de usuário.

- 4.5. Credenciais de acesso não deverão ser armazenadas dentro do código-fonte do sistema.
- 4.6. Será obrigatória a validação, a filtragem e o tratamento de todos os dados inseridos pelo usuário.
- 4.7. Toda requisição de acesso ao banco de dados deverá passar por processo de validação de autorização.
- 4.8. Será vedada a filtragem de dados no cliente.
- 4.9. Não deverá ser utilizado o método GET (URLs) para o envio de dados restritos ou sigilosos ou para a realização transações financeiras.
- 4.10. O método HTTP deverá ser utilizado de acordo com a operação: GET (read), POST (create), PUT/PATCH (replace/update), e DELETE (delete).
- 4.11. Será proibida a utilização de dados sensíveis (credenciais de acesso, senhas, tokens ou API keys) na URL, deverá ser utilizado cabeçalho Authorization.
- 4.12. Toda requisição de acesso à API deverá passar por processo de validação de autorização.
- 4.13. Um mecanismo de validação de entrada padrão deverá ser utilizado para validar todos os dados em tamanho, tipo, sintaxe e regras de negócio antes de exibí-los ou armazená-los.
- 4.14. Deverá ser utilizada a estratégia de validação do tipo Whitelist.
- 4.15. Será obrigatória a validação content-type de dados publicados (POST) aceitáveis (por exemplo application/x-www-form-urlencoded, multipart/form-data, application/json etc.).
- 4.16. Entradas inválidas deverão ser rejeitadas, ao invés de se tentar sanitizar dados impróprios/maliciosos.

## **5. REQUISITOS DE AUTENTICAÇÃO**

- 5.1. O sistema deve possuir controle de acesso dos usuários baseado em papéis, usuários e funções.
- 5.2. O sistema deve possuir mecanismo de múltiplo fator de autenticação (MFA);
- 5.3. O sistema deve ser capaz de admitir integração com MS-AD (Microsoft Active Directory) do BASA para login único de usuário (Single Sign On = SSO).
- 5.4. As senhas deverão ser gravadas em banco de dados de forma criptografada.
- 5.5. A tela de log-on não deverá exibir a senha que está sendo informada.
- 5.6. O sistema não deverá armazenar ou transmitir senhas em texto plano.
- 5.7. A tela de entrada dos sistemas deverá validar as informações fornecidas pelo usuário somente quando todos os dados de entrada estiverem completos. Caso ocorra uma condição de erro, o sistema não deverá indicar qual parte do dado de entrada está correta ou incorreta.
- 5.8. Em caso de tentativa de log-on inválida, o sistema deverá exibir uma mensagem genérica e nunca exibir as mensagens "usuário inexistente" ou "senha incorreta", de modo a não fornecer mensagens que permitam a um usuário não autorizado deduzir informações de acesso.
- 5.9. Todo acesso administrativo deverá ser restrito e deverá ser garantido o acesso apenas aos usuários autorizados.
- 5.10. Deverá ser utilizado HTTPS para envio de credenciais.

- 5.11. Os sistemas não deverão passar ID de sessão por método HTTP GET.
- 5.12. Deverá ser utilizado sempre o método HTTP POST para a requisição de autenticação.
- 5.13. Será obrigatória a utilização do parâmetro “state” com hash aleatório no processo de autenticação do OAuth.
- 5.14. Será proibido o uso de Basic Authentication.
- 5.15. As autorizações de acesso deverão ser validadas, garantindo que nenhum usuário acessará o que não foi previamente definido em seu perfil.
- 5.16. O processo de login deve ser iniciado através de uma página com um novo cookie de sessão.
- 5.17. Todos os endpoints do sistema deverão ser protegidos por autenticação.
- 5.18. Será proibido o incremento de IDs automaticamente. No lugar, deverá ser utilizado UUID.

## **6. REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DE SESSÃO DO USUÁRIO**

- 6.1. As sessões deverão ser invalidadas pelo terminal remoto após um período de, no máximo, 15 minutos de inatividade e os tokens de acessos devem expirar.
- 6.2. O controle de sessão deverá ser tratado pelo servidor e apenas a persistência dele no cliente.
- 6.3. Os sistemas deverão implementar token de sessão por requisição com alta aleatoriedade, devendo ser utilizados tokens personalizados e aleatórios em todos os formulários e URLs que não serão automaticamente enviadas pelo navegador.
- 6.4. Toda as páginas deverão ter um link para o logout o qual, ao clicar, o sistema deverá realizar o logout sem antes questionar o usuário. O logout deve destruir todo o estado da sessão no lado servidor e os cookies no lado cliente.
- 6.5. Será proibido o uso de “response\_type=token”.
- 6.6. Dados de usuários, atributos e políticas utilizados pelos controles de acesso, não podem ser manipulados pelos usuários finais, a menos que especificamente autorizado na arquitetura do projeto.
- 6.7. O sistema deverá utilizar o princípio do menor privilégio, os usuários só devem ser capazes de acessar funções, arquivos de dados, URLs, controladores, serviços e outros recursos, para os quais possuam autorização específica.
- 6.8. Em caso de sistemas que utilizam JWT (JSON Web Token):
  - 6.8.1. Será obrigatório o uso de chaves randômicas (JWT Secret);
  - 6.8.2. Será proibido armazenar dados confidenciais em tokens JWT.
  - 6.8.3. Será proibida a extração do algoritmo do cabeçalho (deverá ser validado no back-end);
  - 6.8.4. Deverá ser utilizado no back-end o algoritmo RS256;
  - 6.8.5. Será obrigatório regras de time-out de sessão do usuário de 15 minutos, access token de 3 minutos e refresh token de 8 horas.

## **7. REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO DE REDE**

- 7.1. O sistema deverá ser capaz de suportar a pilha dupla IPV4 e IPV6.



- 7.2. Todas as comunicações externas entre os servidores do sistema e os clientes deverão ser encriptadas.
- 7.3. O sistema deverá utilizar criptografia para as comunicações externas entre os servidores do sistema e os clientes. Os dados deverão ser criptografados na rede utilizando somente TLS 1.2 ou superior.
- 7.4. O sistema não deverá permitir o uso do SSL, TLS 1.0 e TLS 1.1.
- 7.5. Deve-se usar os seguintes algoritmos: SHA-2 (SHA-224, SHA-256, SHA-384, SHA-512, SHA-512/224, SHA-512/256), SHA3-224, SHA3-256, SHA3-384, SHA3-512, SHAKE128 e SHAKE256.
- 7.6. Será vedada a utilização de cifras com vulnerabilidades divulgadas e/ou conhecidas.
- 7.7. As requisições deverão ser limitadas (através de rate limit ou outra solução semelhante), a fim de se evitar ataques de DoS (negação de serviço) ou força bruta.
- 7.8. Deverá ser utilizada a validação de "redirect\_url" no servidor para permitir apenas URL's da whitelist.
- 7.9. Tráfegos HTTP deverão ser redirecionados para HTTPS.
- 7.10. A propriedade "readOnly" deverá ser configurada como "true" em esquemas de objeto para todas as propriedades que podem ser recuperadas por meio de APIs, mas nunca deverão ser modificadas.
- 7.11. Os modos de depuração do servidor da Web ou de aplicativos e da estrutura de aplicativos deverão ser desativados em produção para eliminar recursos de depuração, consoles de desenvolvedor e divulgações de segurança não intencionais.

## **8. REQUISITOS DE RESPOSTAS HTTP**

- 8.1. Os cabeçalhos HTTP ou qualquer parte da resposta HTTP não deverão expor informações detalhadas da versão dos componentes do sistema.
- 8.2. A aplicação deverá retornar os seguintes códigos:
  - 8.2.1. 405 Method Not Allowed: sempre que um método solicitado não for apropriado para o recurso solicitado
  - 8.2.2. 406 Not Acceptable: sempre que o formato suportado não for correspondido. Requisições content-type deverão ser validadas para permitir apenas o formato suportado (por exemplo application/xml, application/json etc.)
  - 8.2.3. HTTP 200: código de resposta do status de sucesso do HTTP, indica que a solicitação foi bem-sucedida;
  - 8.2.4. HTTP 302: indica que o recurso solicitado foi movido temporariamente para a URL fornecida pelo cabeçalho Location.
  - 8.2.5. HTTP 401: para qualquer ação não autorizada no sistema.
  - 8.2.6. HTTP 429: para solicitações que excedam o limite de requisição permitido.
  - 8.2.7. HTTP 415: para solicitações contendo cabeçalhos de tipo de conteúdo ausentes ou inesperados
- 8.3. A aplicação deverá ter defesas contra ataques de poluição de parâmetro HTTP, especialmente se a estrutura do aplicativo não faz distinção sobre a origem dos

parâmetros de solicitação (GET, POST, cookies, cabeçalhos ou variáveis de ambiente).

- 8.4. Redirecionamentos e encaminhamentos de URL deverão permitir apenas destinos que aparecem em uma lista de permissões ou deverão mostrar um aviso ao redirecionar para conteúdo potencialmente não confiável.
- 8.5. A aplicação deverá ter proteção contra ataques do tipo SSRF, validando ou higienizando dados não confiáveis ou metadados de arquivos HTTP, como nomes de arquivos, campos de entrada de URL, listas de protocolos, domínios, caminhos e portas.

## **9. REQUISITOS DE AUDITORIA**

- 9.1. A solução deve dispor de logs de eventos para fins de auditoria, incluindo todas as ações administrativas e ações envolvendo os itens arquivados e pesquisados no que tange o arquivamento, visualização, recuperação e remoção de itens.
- 9.2. A solução deve dispor de logs com registro de informações a serem utilizadas na depuração e verificação de falhas da solução, mantendo o registro de toda atividade de arquivamento e recuperação realizada, inclusive para os processos de auditoria realizados.
- 9.3. A solução deve permitir a configuração de usuários (auditores), com permissão de monitorar (auditar) e acessar grupos específicos de caixas postais e/ou todas as mensagens arquivadas.
- 9.4. A solução deve suportar a geração e armazenamento de logs no formato IPV4 e IPV6.
- 9.5. As aplicações deverão implementar um sistema de logging que permita auditorias e investigações de incidentes de segurança, fraudes e casos de abuso.
- 9.6. A identificação do usuário, ou ID, deverá ser única, isto é, cada usuário deverá ter uma identificação própria.
- 9.7. Os sistemas de informação e suas respectivas infraestruturas deverão ser configurados de modo a registrar um critério mínimo de informações de logging e auditoria, contendo, no mínimo:
  - 9.7.1. operações de login e logout;
  - 9.7.2. tentativas de login malsucedidas;
  - 9.7.3. acesso a telas cujo conteúdo é sigiloso, em segredo de justiça, possua dados pessoais ou bancários;
  - 9.7.4. operações de inclusão, alteração ou exclusão de registros no banco de dados;
  - 9.7.5. execução de jobs e tarefas automatizadas;
  - 9.7.6. criação, leitura, atualização ou exclusão de informações sigilosas;
  - 9.7.7. mudanças de configurações no sistema, na rede ou em serviços (inicialização, suspensão e reinicialização de serviços), inclusive a instalação de patches e atualizações de softwares;
  - 9.7.8. acesso aos bancos de dados de fonte interna e externa;



- 9.7.9. falhas que resultem no fechamento anormal da aplicação, especialmente devido à exaustão de recurso ou atingimento do limite de um recurso (como memória do CPU, conexões de rede, espaço no disco etc.);
- 9.7.10. acesso e alteração de trilhas de auditoria;
- 9.7.11. registros de tráfego de dados de fontes internas e externas; e
- 9.7.12. registros de processos internos relacionados às atividades do negócio.
- 9.8. Os registros dos eventos deverão incluir, no mínimo, as seguintes informações:
  - 9.8.1. identificação inequívoca do autor/ativo que realizou a atividade;
  - 9.8.2. sistema onde ocorreu ou foi observada a atividade (logger/observador do evento);
  - 9.8.3. tela (página) do sistema de onde a operação foi realizada;
  - 9.8.4. tipo de atividade ocorrida (tipo de evento/ação);
  - 9.8.5. data, hora e fuso horário, observando os mecanismos de sincronização de tempo, de forma a garantir que as configurações de data, hora e fuso horário do relógio interno estejam sincronizados com a "Hora Legal Brasileira (HLB)", de acordo com o serviço oferecido e assegurado pelo Observatório Nacional (ON);
  - 9.8.6. retorno do sistema em caso de falhas ou sucesso na ação;
  - 9.8.7. identificador da instância (para sistemas clusterizados);
  - 9.8.8. para operações de inserção, alteração ou exclusão, o tipo da operação, nome da tabela que foi manipulada, ID do registro e, se for o caso, valores anterior e atual de cada campo;
  - 9.8.9. parâmetros informados pelo usuário (ex: parâmetros repassados aos métodos GET ou POST);
  - 9.8.10. tempo de resposta do sistema;
  - 9.8.11. para execução de jobs e tarefas automatizadas, armazenar o resultado da operação; falha, sucesso, cancelada etc.; e
  - 9.8.12. endereço IP, nome do dispositivo, coordenadas geográficas, se disponíveis, e outras informações que possam identificar a possível origem do evento.
- 9.9. A aplicação não deve registrar credenciais ou detalhes de pagamento.
- 9.10. Os tokens de sessão só devem ser armazenados em logs de forma irreversível e com hash.
- 9.11. Será vedado o envio de informações sensíveis (ex: credenciais de acesso) para logs.
- 9.12. A solução não deverá registrar logs de auditoria em banco de dados da aplicação.
- 9.13. As aplicações deverão registrar logs de rastreamento distribuído (distributed tracing) de requisição.
- 9.14. As aplicações deverão gerar logs em formato que permita a completa identificação dos fluxos de dados
- 9.15. As aplicações deverão registrar eventos relevantes de segurança, incluindo eventos de autenticação bem-sucedidos e com falha, falhas de controle de acesso, falhas de desserialização e falhas de validação de entrada.
- 9.16. A solução deve garantir que todas as fontes de tempo estão sincronizadas com a hora e fuso horário corretos.

- 9.17. Dados de registro devem ser sanitizados para evitar ataques de injeção de registro.

## **10. REQUISITOS PARA APIs**

- 10.1. A codificação de API deverá incorporar, no mínimo, proteção contra:
  - a. Broken Object Level Authorization
  - b. Broken User Authentication
  - c. Excessive Data Exposure
  - d. Lack of Resources & Rate Limiting
  - e. Broken Function Level Authorization
  - f. Mass Assignment
  - g. Security Misconfiguration
  - h. Injection (Injection flaws, tais como SQL e NoSQL, Command Injection etc.)
  - i. Improper Assets Management
  - j. Insufficient Logging & Monitoring
  - k. Conformidade com o OWASP Top 10 API Security Risks em vigor
- 10.2. Deverão ser utilizadas as classes Encoder e Validator da OWASP ESAPI (Enterprise Security API)
- 10.3. Deve ser imposto o menor privilégio quando se conectar ao banco de dados ou outros sistemas de back-end.
- 10.4. O banco de dados não deverá ser acessado por outro canal que não seja a aplicação
- 10.5. Os URLs da API não deverão expor informações confidenciais, tais como a chave da API, tokens de sessão etc.
- 10.6. Objetos serializados deverão usar verificações de integridade ou criptografados para evitar a criação de objetos hostis ou adulteração de dados.
- 10.7. Todos os endpoints acessíveis ao público devem usar um Certificado Digital que tenha sido assinado por uma Autoridade de Certificação aprovada e dentro do prazo de utilização.
- 10.8. Devem ser aplicadas políticas de limitação de taxa (ratelimit) para evitar o abuso da API.
- 10.9. Toda entrada pelo usuário por parâmetros da aplicação ou de forma manipulada em qualquer outra parte da aplicação, deverá ser validada, garantindo as propriedades necessárias para processar os dados de forma segura e correta. Garanta que os dados inseridos deveram satisfazer apenas o esperado."
- 10.10. A solução deve garantir que apenas entradas válidas, esperadas e apropriadas sejam processadas, pois caracteres especiais ou maliciosos são usados para explorar falhas como: SQL injection, XSS, Template Injection, entre outros.

**CHAMAMENTO PUBLICO 2025/002**  
**ANEXO III**  
**ORGANIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. Os serviços serão executados por profissionais do CONTRATADO, organizados e capacitados em grupamentos especializados, de acordo com os seguintes cargos, carga horária e escala de trabalho:

<b>Tabela 1 – Cargos, carga horária e escala de trabalho</b>						
<b>Cargo</b>	<b>Carga Horária</b>	<b>Escala de Trabalho</b>	<b>Hora Inicial</b>	<b>Hora Final</b>	<b>Intervalo de Abrangência</b>	<b>Com ou Sem Dedicação Exclusiva</b>
Atendente Generalista SAC	8h	SEG-DOM escala de revezamento final de semana	0	24	24	Com Dedicação Exclusiva
Atendente Generalista CAC	8h	SEG-SEX	8	18	10	Com Dedicação Exclusiva
Atendente Ouvidoria	8h	SEG-SEX	8	18	10	Com Dedicação Exclusiva
Atendente Senior	6h	SEG-SEX	8	18	10	Com Dedicação Exclusiva
Especialista em Cobrança	8h	SEG-SEX	8	18	10	Com Dedicação Exclusiva
		SÁB	10	14	4	
Monitor da Qualidade	6h	SEG-SEX	8	18	10	Com Dedicação Exclusiva
Suporte e Apoio Operacional e Administrativo	8h	SEG-SEX	8	20	12	Sem Dedicação Exclusiva
		SÁB	8	15	7	
Analista de Planejamento e Tráfego	8h	SEG-SEX	8	20	12	Sem Dedicação Exclusiva
		SÁB	8	15	7	
Supervisor de Atendimento	8h	SEG-DOM escala de revezamento final de semana	8	18	10	Com Dedicação Exclusiva
Supervisor de Recursos Humanos e da Qualidade	8h	SEG-SEX	8	18	10	Sem Dedicação Exclusiva
Coordenador Operacional	8h	SEG-SEX	8	18	10	Sem Dedicação Exclusiva

2. **Atendente Generalista SAC:** Realizar atendimentos receptivo de elogios, reclamações e solicitações de informação de clientes, parceiros e não clientes, através de telefone, sendo responsável pelo fornecimento de informações e registro de solicitações de clientes em sistema, com sinalização para área do Banco responsável pela demanda. Deverá ter exclusividade com o Banco da Amazônia.

## **2.1. Atribuições/funções:**

- a) Realizar atendimento receptivo das demandas pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente bem como informações institucionais, dentre outros, obedecendo aos procedimentos padronizados pelo BANCO;
- a) Realizar atendimento de telemarketing, televendas, cobrança, pesquisas de satisfação e de mercado, dentre outros;
- b) Emissão de boletos das diversas operações de crédito do BANCO, além do encaminhamento e acompanhamento das solicitações para agências do BANCO, quando não for possível a emissão;
- c) Esclarecer dúvidas mais complexas com a equipe de 2º nível;
- d) Registrar os atendimentos em sistema de registro de atendimentos, planilhas eletrônicas, editores de texto, dentre outros aplicativos necessários ao processo de atendimento, categorizando os atendimentos corretos e integralmente;
- e) Prestar atendimento utilizando-se dos recursos disponibilizados na operação, dentre eles, treinamentos, reciclagens, bases de conhecimento, bancos de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais;
- f) Responsabilizar-se pelas respostas ao prestar informações e orientações aos clientes, colaborando também com a padronização das informações;
- g) Consultar a supervisão designada em caso de dúvidas ou indisponibilidade de informações nas diversas fontes de pesquisa;
- h) Encaminhar as demandas que não tiveram solução imediata ou cujas informações não constem nas bases de conhecimento;
- i) Comunicar à supervisão a existência de demandas urgentes e/ou críticas e sinalizar a necessidade de treinamentos;
- j) Auxiliar na melhoria dos processos de atendimento, identificando pontos críticos e apresentando sugestões;
- k) Responsabilizar-se pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura, de tecnologia e de logística disponíveis e necessários à execução de seu trabalho;
- l) Comunicar à supervisão quando da ocorrência de falhas nos sistemas, equipamentos e mobiliários;

m) Observar os normativos operacionais e de segurança do Banco da Amazônia;

m) Realizar todos os demais serviços não relacionados neste anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

## **2.3 Atendente Generalista CAC:**

a) Realizar atendimentos ativos e receptivos de demandas de clientes, parceiros e não clientes do Banco, através do telefone e demais meios digitais de comunicação, incluindo atendimento de telemarketing, pesquisa de satisfação, cobrança de documentos, bem como, fornecimento de informações, resolução de demandas de 1º nível e orientações sobre produtos, segundo scripts e treinamentos feitos pelo Banco da Amazônia. Deverá ter exclusividade com o Banco

### **2.3.1 Atribuições/funções:**

- a) Realizar atendimento de telemarketing, televendas, cobrança, pesquisas de satisfação e de mercado, dentre outros;
- b) Realizar atendimento de campanhas institucionais, campanhas específicas e outras aplicações, de acordo com parâmetros estabelecidos pelo BANCO, por meio da utilização de dados cadastrais e scripts previamente elaborados pelo CONTRATADO e aprovados pelo BANCO;
- c) Realizar atendimento receptivo das demandas, fornecendo orientações sobre produtos e serviços específicos e informações institucionais do BANCO;
- d) Recepcionar solicitações de boletos, contatando parceiros do BANCO, quando houver necessidade;
- e) Esclarecer dúvidas mais complexas com a equipe de 2º nível;
- f) Registrar os atendimentos em sistema de registro de atendimentos, planilhas eletrônicas, editores de texto, dentre outros aplicativos necessários ao processo de atendimento, categorizando os atendimentos corretos e integralmente;
- g) Prestar atendimento utilizando-se dos recursos disponibilizados na operação, dentre eles, treinamentos, reciclagens, bases de conhecimento, bancos de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais;
- h) Responsabilizar-se pelas respostas ao prestar informações e orientações aos clientes, colaborando também com a padronização das informações;
- i) Consultar a supervisão designada em caso de dúvidas ou indisponibilidade de informações nas diversas fontes de pesquisa;
- j) Encaminhar as demandas que não tiveram solução imediata ou cujas informações não constem nas bases de conhecimento;
- k) Comunicar à supervisão a existência de demandas urgentes e/ou críticas e sinalizar a necessidade de treinamentos;

- l) Auxiliar na melhoria dos processos de atendimento, identificando pontos críticos e apresentando sugestões;
- m) Responsabilizar-se pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura, de tecnologia e de logística disponíveis e necessários à execução de seu trabalho;
- n) Comunicar à supervisão quando da ocorrência de falhas nos sistemas, equipamentos e mobiliários;
- o) Observar os normativos operacionais e de segurança do Banco;
- p) Realizar todos os demais serviços não relacionados neste anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

**2.4 Atendente da Ouvidoria:** Realizar atendimentos receptivos de solicitações não atendidas pelo SAC, de clientes, parceiros e não clientes, através de telefone, sendo responsável pelo registro e sinalização de demanda para área da Ouvidoria do Banco da Amazônia. Deverá ter exclusividade com o Banco.

**2.4.1. Atribuições/funções:**

- a) Receber chamadas de clientes, parceiros e não clientes que tiveram suas solicitações não atendidas pelo SAC;
- b) Documentar todas as solicitações, reclamações, sugestões e elogios recebidos, garantindo que todas as informações relevantes sejam registradas de forma precisa e completa no sistema da ouvidoria;
- c) Sinalizar e encaminhar as demandas para as áreas competentes dentro do Banco da Amazônia, acompanhando o processo para garantir que as solicitações sejam tratadas de maneira adequada e no tempo devido;
- d) Elaborar relatórios periódicos sobre as demandas recebidas e tratadas pela ouvidoria, identificando tendências, problemas recorrentes e áreas de melhoria.

**2.5. Atendente Sênior:**

- a). Realizar atendimentos ativos e receptivos de segundo nível de clientes, parceiros e não clientes, utilizando os diversos canais de comunicação, sendo responsável por demandas complexas e redirecionamento para equipes especializadas do Banco da Amazônia. Deverá ter exclusividade com o Banco.

**2.5.1. Atribuições/funções:**

- a) Realizar atendimento receptivo e ativo, bem como as tratativas necessárias às demandas recebidas pelo SAC – Serviço de atendimento ao Cliente, como informações e reclamações, dentre outros, tais como sugestões, elogios; e pelo CAC – Central de Atendimento a Clientes, referente aos produtos e serviços do BANCO atuais e que venham a ser criados, bem como informações institucionais, dentre outros, obedecendo as orientações das unidades responsáveis do BANCO;

- b) Atender às demandas oriundas dos canais Multimeios (WhatsApp, e-mail, mídias sociais, lojas google play e app store, SMS, chatbot, chat online, sites de reclamações, SIC, etc.) realizando as devidas tratativas;
- b) c) Esclarecer dúvidas, informações mais complexas e ou reclamações com os clientes e ou parceiros (equipe de 2º nível e unidades responsáveis do BANCO), desde que sejam designadas e orientadas pelo Banco;
- d) Orientar os clientes, em 2º nível de atendimento, para contatarem a Ouvidoria do Banco, como Instância Recursal, nas demandas atendidas nos canais prestados pelo Centro de Relacionamento, em que o cliente manifestou insatisfação nas respostas recebidas e ou não passíveis de serem solucionadas no âmbito do Centro de Relacionamento, finalizando a ocorrência, conforme definido pelo BANCO;
- c) e) Prestar atendimentos aos clientes quanto ao uso de sistemas do BANCO, quando for o caso, em situações específicas;
- f) Registrar os atendimentos em sistema de registro de atendimento, planilhas eletrônicas, editores de texto, dentre outros aplicativos necessários ao processo de atendimento, categorizando os atendimentos correta e integralmente;
- d) g) Prestar atendimento utilizando-se dos recursos disponibilizados na operação, dentre eles, treinamentos, reciclagens, bases de conhecimento, bancos de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais;
- h) Consultar a supervisão designada em caso de dúvidas ou indisponibilidade de informações;
- e) i) Manter articulação com as Unidades do BANCO para obter respostas às solicitações dos clientes, em situações previstas/recomendadas;
- j) Realizar pesquisa de satisfação e de mercado, atendimento a campanhas institucionais, campanhas específicas e outras aplicações, de acordo com parâmetros estabelecidos pelo BANCO, por meio da utilização de dados cadastrais e scripts / roteiros previamente elaborados pelo CONTRATADO e aprovados pelo BANCO;
- f) k) Comunicar à supervisão quando da ocorrência de demandas urgentes e/ou críticas, sinalizando a necessidade de treinamentos, se for o caso;

## **2.6. Especialista em cobranças:**

- a) Realizar atendimentos ativos relacionados à cobrança de dívidas atrasadas e campanhas de renegociação de dívidas definidas pelo Banco da Amazônia. Deverá ter exclusividade com o Banco.

### **2.6.1. Atribuições/funções:**

- a) Realizar chamadas ativas e receptivas para clientes que possuem dívidas em atraso: Estabelecer comunicação com o cliente de maneira clara e assertiva, informando sobre o status da dívida e o montante em aberto. Incentivar o pagamento e/ou renegociação da dívida;



- b) Educar o cliente sobre a importância da regularização da dívida e o impacto da inadimplência: Explicar ao cliente os efeitos de uma dívida não paga, como a negativação do nome em cadastros de crédito (negativação) e a inclusão na lista de devedores do Banco Central. Orientar sobre boas práticas financeiras para evitar novos atrasos e manter um bom relacionamento com o banco
- C) Negociar formas de pagamento viáveis para o devedor e favoráveis ao banco: Apresentar propostas de acordo (parcelamento da dívida, descontos para quitação à vista, ou prorrogação do prazo de pagamento conforme diretrizes e políticas estabelecidas pelo banco. Fazer o registrar o acordo formalizado e garantir que o cliente tenha clareza sobre os compromissos assumidos.
- d) Operar sistemas e ferramentas de call center para registrar interações e acompanhar o status das dívidas: Atualizar os sistemas internos de gestão de crédito com informações sobre o status das cobranças, os acordos firmados e os pagamentos realizados. Seguir os scripts de cobrança definidos pelo banco, garantindo uma abordagem padronizada e conforme as políticas e normativos
- e) Atuar em conformidade com a legislação vigente e as normas internas do banco: seguir as diretrizes da legislação sobre cobrança, como o Código de Defesa do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo que os direitos do cliente sejam respeitados. Evitar práticas abusivas, como ligar em horários inadequados, ser insistente ou desrespeitoso com o cliente.

**2.7. Monitor da Qualidade:** realizar atividades de monitoria de escuta de áudios de atendimento e de pesquisas de satisfação e de mercado, tratamento da pesquisa de satisfação, análise de conformidade de registros dos atendimentos telefônicos e multimeios, análise dos atendimentos escritos e aplicação de feedbacks, dentre outras atividades correlatas inerentes ao fluxo do processo de atendimento. A qualidade do atendimento deverá ser medida segundo níveis de atendimentos definidos pelo Banco. Não há exclusividade com o Banco.

**2.7.1. Atribuições/funções:**

- a) Responder pela meta de qualidade de monitoria, por meio de escutas dos atendimentos, análise de pesquisa de satisfação e análise dos registros, incluindo as demandas ativas e receptivas atendidas por todos os canais disponíveis no Centro;
- b) Responsabilizar-se pelas notas de monitoria, registrando-as em sistemas específicos, observando a conformidade dos procedimentos, além da cortesia e demais indicadores da satisfação do cliente;
- c) Documentar e manter atualizados os relatórios das escutas realizadas com os devidos apontamentos, propondo ações de melhoria, sempre que indicada a necessidade;



- d) Realizar feedback periódicos, diários e pontuais referentes às monitorias realizadas e avaliação de desempenho, sinalizando os pontos a desenvolver dos atendentes e da equipe sob sua responsabilidade de acompanhamento;
- e) Analisar, revisar e sinalizar à supervisão de atendimento os registros incorretos das demandas atendidas para adoção das medidas necessárias;
- f) Monitorar a frequência e tipo de erros de não conformidade e sinalizar ao Suporte e Apoio Operacional e Administrativo;
- g) Certificar-se de que as informações prestadas estão em conformidade com as informações contidas nas bases de conhecimento, bancos de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais, comunicando, em seguida, à supervisão de atendimento;
- h) Orientar os atendentes quanto à atitude, postura, uso de equipamentos, softwares e mobiliário;
- i) Garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do BANCO entre os profissionais alocados aos serviços contratados;
- j) Interagir com sua respectiva coordenação e supervisão sobre as ocorrências fora do padrão e incidentes, para orientações em situações não previstas e/ou contingenciais;
- k) Prestar informações ao BANCO diariamente, mensalmente ou quando solicitado sobre os monitoramentos realizados;
- l) Participar em reuniões com o BANCO, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria;
- m) Realizar todos os demais serviços não relacionados neste anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

**2.8. Suporte e Apoio Operacional e Administrativo** – Executar serviços de apoio e suporte ao atendimento, qualidade, treinamento, administração de pessoal e material, elaborando planilhas e relatórios diversos, consolidando dados, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

**2.8.1. Atribuições/funções:**

- a) Desempenhar atividades de secretariado e recepção, atendimento telefônico, transcrição de documentos, controle de documentos, correspondências, malotes e arquivos;
- b) Operacionalizar microcomputadores utilizando planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico, de impressoras, aparelho de fax, copiadoras e similares;
- c) Gerar e imprimir relatórios quantitativos e qualitativos, elaborar planilhas, tratamento e manutenção de dados e informações, controle de fax, correspondência postal;
- d) Distribuir, organizar e consolidar dados e planilhas;
- e) Higienizar as planilhas do ativo;

- f) Controlar e organizar arquivos lógicos, pastas físicas e assemelhados, tais como substituição de scripts, bases de conhecimento e modelos de e-mails e informes;
- g) Gerar, por meio de sistemas ou planilhas, a capacidade produtiva e respectivas ausências (absenteísmos, pausas, férias e treinamentos etc.) dos colaboradores;
- h) Atualizar bancos de dados;
- i) Ministrar treinamentos e reciclagens comportamentais e sobre os produtos e serviços do BANCO;
- j) Atuar como multiplicador das informações durante os treinamentos reciclagens e reuniões de trabalho, transferindo conhecimentos e experiência, esclarecendo dúvidas;
- k) Acompanhar o desenvolvimento dos colaboradores identificando os atendentes com alto índice de dúvidas, insegurança ou outra desconformidade para fins de treinamento complementar ou propor substituição;
- l) Aplicar avaliações de conhecimento com o intuito de mensurar o conhecimento adquirido, observando a conformidade e a aplicação dos padrões de atendimento;
- m) Orientar os atendentes referente à atitude, postura, uso de equipamentos, softwares e mobiliário;
- n) Realizar todos os demais serviços não relacionados neste anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação. Elaborar material de treinamento, tomando como referência as informações disponibilizadas nas bases de conhecimento, bancos de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais;

**2.9. Analista de Planejamento e Tráfego:** Monitorar, analisar e controlar o tráfego de ligações e contatos de diferentes canais digitais nas diversas filas de atendimento, bem como dimensionar e alocar os recursos baseados nas demandas de atendimento, perfil dos agentes e disponibilidade de infraestrutura.

**2.9.1. Atribuições/funções:**

- a) Realizar o planejamento dos serviços prestados, mapeando os processos;
- b) Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações/demandas;
- c) Otimizar a distribuição de chamadas/demandas, atuando tempestivamente nas situações imprevistas, emergenciais ou de contingência;
- d) Monitorar as filas de atendimento e atuar na alocação ou realocação de profissionais visando à manutenção dos indicadores definidos;
- e) Acompanhar o fluxo de chamadas/demandas, a produção apurada e a demanda de serviços reprimida ou folgas frente à capacidade de atendimento;

- f) Confeccionar escalas, intervalos e substituições, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- g) Fornecer semanalmente à supervisão de atendimento os relatórios demonstrativos de frequência e escalas, intervalos e substituições de toda sua equipe;
- h) Monitorar, parametrizar e acompanhar alterações de estratégias de negócios do BANCO;
- i) Fornecer obrigatoriamente relatório analítico semanal abrangendo todos os pontos que indiquem o desempenho da operação;
- j) Gerar relatórios mensais para acompanhar o alcance das metas e indicadores de desempenho, bem como os resultados operacionais consolidados;
- k) Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- l) Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços, quando necessário;
- m) Garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do BANCO entre os profissionais alocados aos serviços contratados;
- n) Interagir com sua respectiva coordenação para orientações de situações não previstas e/ou contingências informando as ocorrências diárias e incidentes relacionadas com as atividades de sua responsabilidade;
- o) Participar em reuniões com o BANCO, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões;
- p) Realizar todos os demais serviços não relacionados neste anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

**2.10. Supervisor de Atendimento:** Acompanhar e gerir os atendimentos realizados pelos agentes, auxiliando demandas e colaborando para alcance de metas, indicadores, garantindo conformidade e qualidade na operação. Responsável também por manter atualizadas as bases de conhecimento, scripts, modelos de e-mail, uso de sistemas, além de aplicar treinamentos e reciclagem às equipes do Contact Center.

**2.10.1. Atribuições/funções:**

- a) Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimentos humanos entre os clientes e os atendentes;
- b) Supervisionar as mensagens oriundas da Web (WhatsApp, e-mail, mídias sociais, lojas google play e app store, SMS, chatbot, chat online, sites de reclamações, SIC, etc.);
- c) Disseminar e nivelar informações, além de auxiliar os operadores em atendimentos críticos, esclarecendo dúvidas operacionais;
- d) Acompanhar online, bem como por meio de relatórios e planilhas, as informações relativas ao atendimento, tais como mensagens, gerenciamento de filas e tempos de atendimento (TMA, TME) e demais níveis de serviços acordados, tomando as medidas corretivas e preventivas quando necessário;

- e) Organizar e distribuir tarefas diárias entre os atendentes e alocar os operadores conforme planejamento e/ou necessidades dos serviços;
- f) Realizar escuta direta dos atendimentos, com varredura aleatória das PAs – Posições de Atendimento;
- g) Interceptar ligações e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes ou quando solicitado;
- h) Aplicar feedbacks aos atendentes, quando necessário;
- i) Atuar como multiplicadores das informações recebidas pelo BANCO nos treinamentos, reciclagens e reuniões de trabalho, transferindo conhecimentos e experiência, esclarecendo dúvidas;
- j) Acompanhar frequência, treinamento e reciclagens, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de toda sua equipe, por meio das informações disponibilizadas pela monitoria de capacitação e treinamento e supervisão de recursos humanos e qualidade;
- k) Gerenciar o clima organizacional da equipe sob seu acompanhamento, favorecendo o aumento da motivação da equipe e manutenção do clima organizacional positivo;
- l) Elaborar relatórios de serviços executados para acompanhamento da coordenação e do BANCO;
- m) Avaliar de forma individual e periódica o desempenho da equipe de atendimento;
- n) Acatar sinalizações de erros nos registros das demandas providenciando os acertos;
- o) Desenvolver técnicas de abordagens, procedimentos operacionais de atendimento, favorecendo a melhoria contínua dos processos de atendimento;
- p) Verificar permanentemente se os roteiros / scripts, bases de conhecimento e modelos de e-mail estão atualizados, sinalizando às monitorias envolvidas as necessidades de melhoria e de treinamento;
- q) Apurar em primeiro nível os motivos de absenteísmo, desmotivação e os outros fatores que podem influenciar na capacidade produtiva do atendente, propondo ações e/ou soluções;
- r) Acompanhar, orientar e zelar pela manutenção da disciplina, do respeito e das regras de conduta dos profissionais alocados nas atividades de atendimento sob sua responsabilidade de acompanhamento;
- s) Garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do BANCO entre os profissionais alocados aos serviços contratados;
- t) Comunicar à Coordenação Operacional, de Planejamento e Acompanhamento os pontos críticos, problemas, ocorrências e incidentes identificados junto à equipe para desenvolvimento de ações corretivas;
- u) Acompanhar o encaminhamento das solicitações feitas pelo BANCO, articulando-se para atender todas as solicitações;
- v) Transferir conhecimentos e experiências durante as reuniões, munindo a equipe de informações necessárias sobre processos, política e procedimentos de atendimento;

- w) Interagir com sua respectiva coordenação para orientações de situações não previstas e/ou contingências;
- x) Realizar todos os demais serviços não relacionados neste anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

**2.11. Supervisor de Recursos Humanos e da Qualidade:** Acompanhar e gerir as equipes de apoio operacional e capacitação, auxiliando demandas e colaborando para alcance de metas e indicadores, garantindo conformidade e qualidade na operação, além da gestão de pessoas, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

**2.11.1. Atribuições/funções:**

- a) Planejar, coordenar, controlar, acompanhar e avaliar a produção da monitoria de produtos e da qualidade;
- b) Esclarecer dúvidas dos monitores sob sua responsabilidade;
- c) Aplicar feedbacks aos monitores e atendentes, se for o caso;
- d) Acompanhar frequência, treinamento e reciclagens de toda sua equipe;
- e) Gerir as ocorrências que impactam nos indicadores de qualidade;
- f) Interagir com as monitorias, sugerindo ações para melhoria dos indicadores da qualidade;
- g) Manter o BANCO informado dos serviços de recrutamento, seleção e contratação de profissionais de acordo com o perfil desejado;
- h) Atuar como multiplicador das informações recebidas do BANCO nos treinamentos, reciclagens e reuniões de trabalho, transferindo conhecimentos e experiência, esclarecendo dúvidas;
- i) Apoiar os acessos físicos e lógicos (permissão, ativação, suspensão e cancelamento) referentes aos sistemas do BANCO utilizados pelo CONTRATADO de acordo com a autonomia definida pelo BANCO;
- j) Disponibilizar relação atualizada de todos os empregados do CONTRATADO, bem como dos comprovantes de pagamento mensal e obrigações trabalhistas sempre que solicitado pelo BANCO;
- k) Conduzir ações de melhoria do clima organizacional da equipe sob seu acompanhamento;
- l) Elaborar, planejar e implementar campanhas motivacionais mensais e/ou quando solicitadas pelo BANCO;
- m) Elaborar programas e ações de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo a qualidade da voz e ginástica laboral;
- n) Emitir de relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais e dos programas de melhoria implementados;
- o) Apurar os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, de forma direta ou indireta, na capacidade produtiva do operador, propondo ações e/ou soluções;
- p) Elaborar planos de ação para tratamento dos operadores fora do padrão de conformidade;
- q) Auditoria dos atendimentos avaliados pelos monitores (amostragem);

- r) Acompanhar, orientar e zelar pela manutenção da disciplina, do respeito e das regras de conduta dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento;
- s) Garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do banco entre os profissionais alocados aos serviços contratados;
- t) Transferir conhecimentos e experiências durante as reuniões, munindo a equipe de informações necessárias sobre processos, política e procedimentos de atendimento;
- u) Interagir com sua respectiva Coordenação para orientações de situações não previstas e/ou contingências;
- v) Realizar todos os demais serviços não relacionados neste anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

**2.12. Coordenador Operacional:** Representar a empresa na prestação de serviços junto ao Banco, envolvendo questões operacionais dos diferentes tipos de atendimento, realizando acompanhamento do contrato e definindo ações que garantam solução de problemas não previstos.

**2.12.1. Atribuições/funções:**

- a) Garantir que as atividades operacionais ligadas aos atendimentos e suporte sejam realizadas dentro dos padrões de qualidade definidos, prazos, prioridades e abrangência de atuação, conforme definidos pelo BANCO para cada serviço, atuando como interlocutor do CONTRATADO junto ao BANCO, zelando pela qualidade do relacionamento entre as partes;
- b) Orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e resolver quaisquer questões adversas às solicitações do BANCO;
- c) Responsabilizar-se pelo planejamento de ações operacionais e pelo estabelecimento de pontos de controle dos serviços e qualidade;
- d) Realizar feedbacks periódicos com a supervisão e planejamento, identificando os pontos a desenvolverem dos profissionais sob sua responsabilidade;
- e) Responsabilizar-se pela supervisão e monitorias da qualidade e de produtos;
- f) Realizar feedbacks periódicos com a supervisão e monitorias, identificando os pontos a desenvolverem dos profissionais sob sua responsabilidade;
- g) Responsabilizar-se pela correta utilização e conservação dos recursos de infraestrutura, tecnologia e de ambiente físico disponíveis;
- h) Resguardar e cuidar da confidencialidade das informações;
- i) Garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do BANCO entre os profissionais alocados aos serviços contratados;

- j) Participar de reuniões com os gestores do BANCO, quando convidado, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;
- k) Sugerir ao BANCO, quando necessário, mudanças nos processos internos, apresentando propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços;
- l) Apresentar mensalmente os resultados operacionais sob sua gestão (área de atuação);
- m) Realizar todos os demais serviços não especificados neste anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação;
- n) Disponibilizar ao gestor/fiscal do contrato, os relatórios gerenciais diários requeridos para apresentação dos níveis de serviço contratados referente aos canais de atendimentos.



## **CHAMAMENTO PUBLICO 2025/002**

### **ANEXO IV**

#### **ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS**

##### **1. CONCEITOS TÉCNICOS E INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

###### **1.1 Receptivo Voz (SAC, CAC, Cobrança e Ouvidoria):**

- i) Chamada Recebida – CR: ligação telefônica que efetivamente teve acesso ao Centro;
- ii) Chamada Atendida – CA: ligação telefônica recebida pelo atendente, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do cliente;
- iii) Chamada Abandonada – CAB: ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento (em fila de espera), é desligada pelo cliente antes de falar com o operador;
- iv) Tempo Médio de Espera – TME: tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera;
- v) Tempo Médio de Atendimento – TMA: tempo total de conversação dividido pelo total de ligações atendidas;
- vi) Tempo de Pós-Atendimento – TPA: tempo gasto pelo agente após a finalização de um atendimento;
- vii) Tempo Médio de Ocupação – TMO: tempo médio de atendimento (TMA) somado ao Tempo de Pós-Atendimento (TPA);
- viii) Índice de Nível de Serviço para SAC: razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 45 (quarenta e cinco) segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais (%);



- ix) Índice de Nível de Serviço para CAC: razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 30 (trinta) segundos e o total de chamadas recebidas, em termos percentuais (%);
- x) Índice de Abandono – IAB: razão entre o total de chamadas abandonadas (CAB) e o total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%);
- xi) Índice Médio de Atendimento Telefônico: razão entre o número de demandas resolvida em 1º nível e/ou encaminhadas para atendimento de 2º nível no tempo previsto (a ser definido pelo Banco) e o total de demandas registradas em 1º nível, em termos percentuais (%)
- xii) Índice de Envio de Demanda Telefônico: razão entre o número de demandas encaminhadas para 2º nível e o total de demandas registradas no Centro, em termos percentuais (%);
- xiii) Índice de Resolução de Demandas Telefônico: razão entre o número de demandas resolvidas pelo 1º nível e o total de demandas registradas em 1º nível (Centro);
- xiv) Índice de Registro de Atendimento: razão entre a quantidade de demandas registradas e a quantidade total de chamadas atendidas (CA), em termos percentuais;
- xv) Índice de Conformidade de Registros dos Atendimentos Telefônicos - ICRT: quantidade de reclamações e denúncias procedentes, registradas junto ao Banco e Órgãos Reguladores (Bacen, Procon, etc) por motivo de atendimento inadequado do cliente
- xvi) Índice de Satisfação dos Clientes – ISC: apurado por meio da aplicação de pesquisa de satisfação aos clientes, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO.

## **1.2 Receptivo Multimeios (Redes Sociais, E-mail, Chat Online):**

- i) Atendimento Multimeios – AM: demanda recebida via multimeios (e-mail, fale conosco, chat, SIC, redes sociais, carta e presencial, etc.);
- ii) Índice de Nível de Serviço – INS AM: razão entre o total de demandas tratadas (respondidos ao cliente e ou encaminhados às áreas do Banco) pelo 1º nível, em 24 (vinte e quatro) horas e o total de demandas recebidos em 1º nível, em termos percentuais (%);
- iii) Índice Médio de Atendimento por E-mail: razão entre o número de demandas resolvidas e respondidas pelo 1º nível em até 48 (quarenta e oito) horas e o total de demandas respondidas em 1º nível, em termos percentuais (%);
- iv) Índice Médio de Atendimento por Redes Sociais: razão entre o número de demandas resolvidas e respondidas pelo 1º nível em até 1 (uma) hora e o total de demandas respondidas em 1º nível, em termos percentuais (%);
- v) Índice Médio de Atendimento por Chat Online: razão entre o número de demandas resolvidas e respondidas pelo 1º nível em até 1 (um) minuto e o total de demandas respondidas em 1º nível, em termos percentuais (%);
- vi) Índice de Envio de Demandas – IED: razão entre o número de atendimentos multimeios tratados pelo 2º nível e o total de atendimentos multimeios respondidos no Centro, em termos percentuais (%);
- vii) Índice de Registro de Atendimento Multimeios – IRAM - razão entre a quantidade de demandas registradas e a quantidade total de demandas recebidas, em termos percentuais;
- viii) Índice de Conformidade de Registros dos Atendimentos Multimeios - ICRM: quantidade de reclamações e denúncias procedentes, registradas junto ao Banco e Órgãos Reguladores (Bacen, Procon, etc) por motivo de atendimento inadequado do cliente.

### **1.3 Ativo:**

- i) Base de Contato (mailling) - BC: relação de clientes a serem contatados;
- ii) Base de Contatos com Êxito (BCE): contatos efetivos com cliente ou parentes próximos e ou fiadores/avalistas, por meio de recado, ou ainda, aos inventariantes, em caso de falecimento;
- iii) Base de Contatos sem Êxito após 1ª Tentativa (BCSE1): sem contato efetivo com o cliente nos casos de telefone bloqueado, desligado, ocupado, não atende, número errado, cliente ausente-sem recado;
- iv) Base de Contatos Remanescentes (BCR): base de clientes com os quais não houve contato efetivo, excluindo os “números errados”;
- v) Tentativas (T): número de ligações realizadas para os casos de contatos sem êxito;
- vi) Base de Contatos com Sucesso (BCS): contatos efetivos com cliente ou parentes próximos e ou fiadores/avalistas, por meio de recado, ou ainda, aos inventariantes, e caso de falecimento, após as 3 (três) tentativas de contato;
- vii) Base de Contatos com Insucesso (BCI): sem contato efetivo com o cliente, após as 3 (três) tentativas de contato;
- viii) Índice de Contato (IC) - % de ligações realizadas pela base de contato (BC), depurada de clientes;
- ix) Índice de Contatos com Êxito (ICE): % de contato com êxito (CE) pelo total da base de contato (BC);
- x) Índice de Contatos sem Êxito após 1ª Tentativa (ICSE1): % de contatos sem êxito após 1ª Tentativa (BCSE1) pelo total da base de contato (BC);
- xi) Índice de contato 2ª Tentativa (ICT2): % de contato com êxito pelo total da base de contatos remanescentes 1;
- xii) Índice de contato 3ª Tentativa (ICT3): % de contato com êxito após a 3ª tentativa pelo total da base de contatos remanescentes 2;
- xiii) Índice de contatos com Sucesso (ICS): % de contatos com êxito nas 3 (três) tentativas telefônicas, pelo total da base de contato remanescente (BCR);

- xiv) Índice de contatos com Insucesso (ICI): % de contatos sem êxito após as 4 (quatro) tentativas pelo total da base de contato (BC), somados ao quantitativo da base de contatos com número errado;
- xv) Índice de contato com conversão em negócios (ICCN): % de contato nos quais houve efetivo contato com o cliente resultando em sucesso na conversão em negócio;
- xvi) Índice de contato sem conversão em negócios (ICSCN): % contato nos quais houve efetivo contato com o cliente, sem conversão em negócio;
- xvii) Índice de contato por atendente (ICA): % da média de contatos realizados de todos os atendentes pela meta diária de contatos;
- xviii) Índice de Satisfação de Clientes Ativos (ISCA): será apurado a critério do BANCO, por meio da aplicação de pesquisa de satisfação, por intermédio de consulta aos clientes.
- xix) Quantitativo de dias/ tentativas, para as bases que não são geradas diariamente: 2 dias, além do dia da 1ª tentativa.
- xx) Acionamento mínimo de clientes (cobrança): Percentual de clientes acionados (discados) a cada 2 dias úteis (cobrança administrativa).

## **2. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS CONTRATADOS**

2.1 Níveis de Serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO.

2.2 A partir do início da prestação dos serviços contratados, será considerado como Período de Carência o prazo de 90 (noventa) dias corridos para o CONTRATADO ajustar seus processos, devendo para isso, avaliar os resultados obtidos e atuar de forma proativa nas correções e melhorias necessárias.

2.3 Após o Período de Carência, os serviços de Atendimento deverão estar estruturados visando à manutenção da qualidade dos serviços, destacando que a apuração em desacordo com quaisquer dos índices esperados, estarão sujeitos aos descontos aplicados e penalidades cabíveis.

2.4 Os níveis abaixo descritos serão apurados diariamente pelo CONTRATADO e apresentados ao CONTRATANTE. Não havendo o alcance de Níveis de Serviços esperado abaixo, o CONTRATADO terá um prazo de 1 (um) dia útil para apresentar as justificativas:

2.4.1 Caso não haja manifestação do CONTRATADO dentre desse prazo estipulado ou o Banco da Amazônia entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicados descontos e/ou multas previstos, conforme o impacto de cada nível de serviço transgredido, salvo se o CONTRATANTE tenha dado causa ao descumprimento;

2.4.2 Quaisquer índices influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente o CONTRATANTE deu causa, não serão motivos de descontos e/ou penalidades ao CONTRATADO.

2.5 O CONTRATADO terá como meta a limitação do Turn Over de até 4% por mês em relação aos atendentes, monitores, supervisores e suporte.

2.6. O BANCO poderá, a seu critério, avaliar e ajustar estes níveis de serviços, podendo para isso, basear-se no desempenho do CONTRATADO nos dados históricos do Centro e nos resultados a serem alcançados e produzidos no decorrer do restante do Contrato, sem necessidade de aditivos ao Contrato.

2.7. O CONTRATADO obriga-se a manter, diariamente, os níveis de serviços a seguir indicados e apresentá-los, conforme Item 3 deste Anexo:

2.7.1. Para o atendimento receptivo voz (SAC, CAC e Ouvidoria):

i) Índice de Nível de Serviço (INS CAC, SAC e Ouvidoria): O tempo máximo para o contato direto com o atendente será de até 45 (quarenta e cinco) segundos. Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos;

- ii) Índice de Abandono (INS CAC, SAC e Ouvidoria): igual ou inferior a 2% (dois por cento);
- iii) Índice de Abandono (IAB CAC): igual ou inferior a 3% (três por cento);
- iv) Índice de Tempo Médio de Atendimento (TMA SAC / CAC / OUVIDORIA): igual ou inferior a 00:05:00 (cinco minutos);
- v) Índice de Resolução de Demandas Telefônicas (IRD TEL): igual ou superior a 90% (noventa por cento);
- vi) Índice de Envio de Demanda para 2º Nível (IED TEL) inferior ou igual a 10% (dez por cento);
- vii) Índice de Registro de Atendimento (IRA): igual ou superior a 98% (noventa e oito por cento);
- viii) Índice de Conformidade de Registros Telefônicos (ICRT) igual ou superior a 90% (noventa por cento);
- ix) Índice de Satisfação do Cliente (ISC) igual ou superior a 90% (noventa por cento).

**2.7.2. Para o atendimento receptivo multimeios (Redes Sociais, E-mail, Chat Online):**

- i) Índice de Nível de Serviço (INS AM): igual ou superior a 90% (noventa por cento);
- ii) Índice Médio de Atendimento (IMA AM): igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento);
- iii) Índice de Envio de Demandas – (IED AM): igual ou inferior a 30% (trinta por cento);
- iv) Índice de Registro de Atendimento Multimeios (IRAM): igual ou superior a 98% (noventa e oito por cento).
- v) Índice de Conformidade de Registros Multimeios (ICRM) igual ou superior a 90% (noventa por cento);

**2.7.3. Para o atendimento ativo:**

- i) Índice de Contato (IC): igual ou superior a 98% (noventa e oito por cento)
- ii) Índice de Satisfação de Clientes Ativos (ISCA): igual ou superior a 90% (noventa por cento);

- iii) Índice de contato por atendente (ICA): média de contatos realizados de todos os atendentes pela meta diária a ser definida pelo Banco;
- iv) Tempo falado (FA) - tempo em atendimento com clientes (não considera idle, pós-atendimento e pausas) por atendente
- v) Acionamento mínimo de clientes (AMC): percentual de clientes acionados (discados) a cada 2 dias úteis para cobrança administrativa;

2.8 Após o Período de Carência, o descumprimento dos índices nos níveis de serviço estabelecidos implicará na aplicação de descontos diretamente sobre o valor da Ordem de Serviço do mês seguinte, para cada indicador, por dia de descumprimento, nos percentuais descritos nas tabelas a seguir.

2.8.1 Para receptiva voz (CAC, SAC e Ouvidoria):

INS SAC e Ouvidoria - Índice de Nível de Serviços				
INS SAC – 45s	90%	87 a 89,99%	85 a 86,99%	Abaixo de 85%
Desconto aplicado %	0	0,5	0,7	1
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
INS CAC - Índice de Nível de Serviços				
INS Apurado %	90%	87 a 89,99%	85 a 86,99%	Abaixo de 85%
Desconto aplicado %	0	0,5	0,7	1
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
IAB - Índice de Abandono SAC e Ouvidoria				
IAB Apurado	2%	2,01 a 4,00%	4,01 a 5,00%	Acima de %
Desconto aplicado %	0	0,5	0,7	1
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
IAB - Índice de Abandono CAC				
IAB Apurado	3%	3,01 a 5,00%	5,01 a 6,00%	Acima de 6%
Desconto aplicado %	0	0,5	0,7	1
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
TMA – Tempo Médio de Atendimento				
TMA Apurado	Até 5:00 minutos	05:01 a 06:00 min	06:01 a 07:00 min	Acima de 07 min
Desconto aplicado %	0	0,5	0,7	1
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
IRD - Índice de Resolução de Demandas Telefônicas				
IRD Apurado %	90%	87,00 a 89,99%	84,00 a 86,99%	Abaixo de 84%
Desconto aplicado %	0	0,15	0,3	0,5
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
IED - Índice de Envio de Demandas para 2º nível				
IED Apurado %	10%	10,01 a 11,99%	12,00 a 14,99%	Igual ou superior a 15%

Desconto aplicado %	0	0,15	0,3	0,5
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
IRA - Índice de Registro de Atendimento				
IRA Apurado %	98%	96,00 a 97,99%	94,00 a 95,99%	Abaixo de 94%
Desconto aplicado %	0	0,15	0,3	0,5
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
ICRT - Índice de Conformidade de Registro				
ICR Apurado %	90%	87,00 a 89,99%	85,00 a 86,99%	Abaixo de 85%
Desconto aplicado %	0	0,15	0,3	0,5
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
ISC - Índice de Satisfação dos Clientes				
ISC Apurado %	90%	87,00 a 89,99%	85,00 a 86,99%	Abaixo de 85%
Desconto aplicado %	0	0,5	0,7	1
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório

### 2.8.2 Para receptivos multimeios (Redes Sociais, Sítio, E-mail, Chatbot, Chat Online e SMS)

INS - Índice de Nível de Serviços				
INS Apurado %	90%	87,00 a 89,99%	84,00 a 86,99%	Abaixo de 84%
Desconto aplicado %	0	0,5	0,7	1
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
IED - Índice de Envio de Demanda para 2º nível				
IED Apurado %	30%	30,01 a 32%	32,01 a 33%	Acima de 33%
Desconto aplicado %	0	0,15	0,3	0,5
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
IMA - Índice Médio de Atendimento Multimeios				
IMA Apurado	85%	83 a 84,99%	82 a 83,99%	Abaixo de 82%
Desconto aplicado %	0	0,15	0,3	0,5
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
ICRM - Índice de Conformidade de Registros Multimeios				
ICRM Apurado %	90%	87,00 a 89,99%	85,00 a 86,99%	Abaixo de 85%
Desconto aplicado %	0	0,15	0,3	0,5
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório

### 2.8.3 Para atendimento Ativo

IC - Índice de Contato				
IC Apurado %	98%	93,00 a 97,99%	88,00 a 92,99%	Abaixo de 88%
Desconto aplicado %	0	0,5	0,7	1
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
ICA - Índice de Contato Atendente				
ICA Apurado %	100%	95,00 a 99,99%	90,00 a 94,99%	Abaixo de 90%
Desconto aplicado %	0	0,5	0,7	1
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório



ISCA - Índice de Satisfação de Clientes Ativos				
ISCA Apurado %	90%	87,00 a 89,99%	85,00 a 86,99%	Abaixo de 85%
Desconto aplicado %	0	0,5	0,7	1
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
TA – Tempo falado				
TA Apurado	Abaixo de 4:00 min	4:01 min a 4:20 min	4:21 min a 4:40 min	Acima de 4:40 min
Desconto aplicado %	0	0,5	0,7	1
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório
Acionamento mínimo de clientes (AMC)				
AMC Apurado %	98%	92,00 a 97,99%	88,00 a 91,99%	Abaixo de 88%
Desconto aplicado %	0	0,15	0,3	0,5
Classificação	Esperado	Abaixo do esperado	Preocupante	Insatisfatório

### 3. RELATÓRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 Deverão, obrigatoriamente, ser emitidos relatórios diários apresentando o desempenho de todos os indicadores de níveis de serviços contratados com seus respectivos quantitativos, em arquivo eletrônico. Além disso, deverão ser emitidos relatórios mensais consolidados, envolvendo todos os indicadores de cada serviço, em papel.

3.2. Os índices e indicadores do atendimento ativo deverão ser apresentados por serviço e por segmento.

3.3. Fornecer mensalmente relatórios das análises das monitorias de áudio e registro de todos os atendentes, inclusive quantitativo, percentual e notas.

3.4. Fornecer semanalmente um total de 10 áudios e suas respectivas notas, de acordo com a avaliação da monitoria, considerando os melhores e piores atendimentos da semana.

3.5. Fornecer quinzenalmente relatórios com o demonstrativo de horas de treinamento/reciclagem, incluindo as listas de presença, os assuntos abordados e as notas das avaliações de cada atendente.

3.6. Deverão ser confeccionados mensalmente relatórios que demonstrem a publicação, criação, alteração, exclusão de documentos na base de conhecimento, banco de respostas, modelos de e-mail e scripts/roteiros.

3.7. Da mesma forma, deverão ser confeccionados relatórios que demonstrem a utilização dos recursos de atendimento acima para resolução de demandas registradas pelo 1º nível (ativo e receptivo telefone e web).

## **CHAMAMENTO PUBLICO 2025/002**

### **ANEXO V – MODELOS DE DECLARAÇÕES**

#### **DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AOS ARTIGOS 38 E 44 DA LEI N. 13.303/2016**

Ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Ref: Edital nº 2024/ .

Objeto: .....

Prezados senhores,

A ....., inscrita no CNPJ sob o n. ...., sediada .....(endereço completo)....., com o telefone para contato n. (.....)-..... e e-mail ....., por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a) ....., .....(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade n. .... e do CPF n. ...., residente e domiciliado(a) no .....(endereço completo)....., DECLARA, para os devidos fins legais, que a empresa não incorre em nenhum dos impedimentos para participar de licitações e ser contratada, prescritos nos artigos 38 e 44 da Lei n. 13.303/2016, quais sejam:

(i) cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;

(ii) suspensão pela empresa pública ou sociedade de economia mista;

(iii) declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

(iv) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

(v) cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

(vi) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

(vii) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

(viii) que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;

(ix) que tenha elaborado o termo de referência, anteprojeto ou o projeto básico da licitação;

(x) que integrou consórcio responsável pela elaboração do termo de referência, anteprojeto ou do projeto básico da licitação;

(xi) da qual o autor do termo de referência, anteprojeto ou do projeto básico da licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante.

Aplica-se a vedação também:

(i) à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

(ii) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista;

b) empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada.

(iii) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 6 (seis) meses.

.....

(Local e Data)

.....

(representante legal)

## **DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO TEOR DO DECRETO Nº 7.203, DE 04.06.2010**

Para participar do Edital de Oportunidade nº 2024/ cujo objeto é a contratação de ....., de acordo com os critérios, termos, cronograma e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, consoante com as disposições desse Edital e seus anexos e pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S.A., a empresa \*\*\* (razão social), inscrita no CNPJ/MF sob o nº \*\*.\*\*\*.\*\*\*-\*\*, sediada em \*\*\* (UF), na Rua (Avenida etc) \*\*\*, nº \*\*\* (endereço completo), por intermédio do seu representante legal, Sr<sup>(a)</sup> \*\*\*, portador(a) do RG nº \*\*\*SSP/\*\* e do CPF/MF nº \*\*\*.\*\*\*.\*\*\*-\*\*, abaixo assinado(a), DECLARA que:

- a) tem conhecimento do teor do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010, que dispõe sobre a vedação de nepotismo no âmbito da administração pública federal; e
- b) em cumprimento ao citado decreto, não utilizará durante toda a vigência do contrato a ser firmado com o Banco da Amazônia S.A. mão de obra de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º (terceiro) grau, de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança no CONTRATANTE.

\*\*\*\*\* (UF), \*\*\*\*\* de 20\*\*\*\*.

---

assinatura do(a) declarante

## **DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DA LEI DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA**

Para participar do Edital de Oportunidade nº 2024/, cujo objeto é ..... de acordo com os critérios, termos, cronograma e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos consoante com as disposições desse Edital e seus anexos e pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S.A., a empresa \*\*\*\* (razão social), inscrita no CNPJ/MF sob o nº \*\*.\*\*\*.\*\*\*./0001-\*\*, sediada em \*\*\*\* (UF), na Rua (Avenida etc) \*\*\*\*, nº \*\*\* (endereço completo), por intermédio do seu representante legal, Sr<sup>(a)</sup> \*\*\*\*, portador(a) do RG nº \*\*\*\*\*-SSP/\*\* e do CPF/MF nº \*\*.\*\*\*.\*\*\*.-\*\*, abaixo assinado(a), DECLARA que:

a) tem conhecimento do teor Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos, que dispõe sobre as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira; e

b) se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados. Adicionalmente, cada uma das Partes declara que tem e manterá até o final da vigência do contrato um código de ética e conduta próprio, cujas regras se obriga a cumprir fielmente. Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos código de ética e conduta, ambas as Partes desde já se obrigam a, no exercício dos direitos e obrigações previstos no Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições:

(i) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente e

(ii) adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

\*\*\*\*\* (UF), \*\*\*\*\* de 20\*\*\*\*.

---

assinatura do(a) declarante

## **MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO MENOR NO QUADRO**

(Decreto 4.358, de 05.09.2002)

Para fins de participação na licitação denominada Pregão Eletrônico nº 2023/018, a empresa (nome completo da licitante) \*\*\*, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \*\*.\*\*\*.\*\*\*/\*-\*\*, por intermédio do seu representante legal, Sr. (ª) \*\*\*, portador (a) do RG nº \*\*\*-SSP/\*\* e do CPF nº \*\*\*.\*\*\*.\*\*\*-\*\*, DECLARA, para fins do disposto na Lei 13.303/2016, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27.10.1999, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos. Ressalva: emprega menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz ( ). \*\*\*\*\* (\*\*), \*\* de \*\*\*\*\* de 2023.

---

**CHAMAMENTO PUBLICO 2025/002**  
**ANEXO VI**

**MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

Ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Ref: Edital 2025/00X

Objeto: .....

Prezados senhores,

A ....., inscrita no CNPJ sob o n. ...., sediada .....(endereço completo)....., com o telefone para contato n. (.....)-..... e e-mail ....., por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a) ....., .....(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade n. .... e do CPF n. ...., residente e domiciliado(a) no .....(endereço completo)....., tendo examinado as condições do Edital e dos Anexos que o integram, apresenta a proposta relativa ao processo de seleção, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

Contratação de Solução completa de Contact Center com recursos de comunicação omnichannel, abrangendo as áreas de atendimento ao cliente, suporte técnico, telemarketing, vendas, retenção e cobrança, incluindo os recursos de software, hardware, recursos humanos, estrutura física, possibilidade de integração com plataformas de Gestão de Relacionamento com Cliente (CRM), e capacidade de automação de processos por meio de inteligência artificial (IA) e análise de dados avançada, pelo prazo de 60 meses, prorrogáveis por igual período.

**1. Planilha Mensal de Custo e Formação de Preços**

Item 1	Composição da Remuneração	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total	(%) sobre o custo total mensal
A	Atendente Generalista SAC				
B	Atendente Generalista CAC				
C	Atendente Ouvidoria				
D	Atendente Senior				



E	Especialista em Cobrança				
F	Gestão de RH e Monitor da Qualidade				
G	Suporte e Apoio Operacional e Administrativo				
H	Analista de Planejamento e Tráfego				
I	Supervisor de Atendimento				
J	Adicional Noturno (% x valor total itens A-M)				
<b>Total da Remuneração</b>					
<b>Item 2</b>	<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>	<b>(%) sobre o custo total mensal</b>
A	Transporte (6% do Salário)				
B	Auxílio Alimentação				
C	Assistência Média				
D	Auxílio-creche				
E	Seguro de vida, invalidez e funeral				
F	Transporte Noturno				
G	Adicional de Periculosidade				
H	Adicional de Insalubridade				
I	Hora Extra				
<b>Total dos Benefícios Mensais e Diários</b>					
<b>Item 3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>	<b>(%) sobre o custo total mensal</b>
A	Uniforme				
B	Treinamento				
C	Recrutamento e Seleção				
D	Garantia Contratual				
E	Assessoria Jurídica				
<b>Total dos Insumos Diversos</b>					
<b>Item 4</b>	<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>		(%)	<b>Valor Total</b>	<b>(%) sobre o custo total mensal</b>
<b>4.1</b>	<b>Encargos Previdenciários e FGTS</b>				
A	INSS				
B	FGTS				

<b>Total 4.1</b>					
<b>4.2</b>	<b>13º Salário e Adicional de Férias</b>				
A	13º Salário				
B	Adicional de Férias				
C	Incidência do subitem 4.1 sobre 13º salário e adicional de férias				
<b>Total 4.2</b>					
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>				
A	Afastamento Maternidade				
B	Incidência do subitem 4.1 sobre Afastamento Maternidade				
<b>Total 4.3</b>					
<b>4.4</b>	<b>Provisão para Rescisão</b>				
A	Aviso prévio indenizado				
B	FGTS sobre aviso prévio indenizado				
C	Aviso prévio trabalhado				
D	Incidência do subitem 4.1 sobre aviso prévio trabalhado				
<b>Total 4.4</b>					
<b>Total dos Encargos Sociais e Trabalhistas</b>					
<b>Item 5</b>	<b>Descrição dos serviços continuados</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>	<b>(%) sobre o custo total mensal</b>
A	Serviço de atendimento eletrônico via URA				
B	Serviço de atendimento eletrônico e mensageria (ex: WhatsApp)				
C	Serviço de teleatendimento receptivo, atendimento ativo e atendimento multimeios				
	<b>Serviços por demanda</b>				
A	Serviço de instalação, configuração e treinamento				
B	Serviços de atendimento baseado e IA				
C	Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas para Atendimento				

Item 6	Outras Despesas		Valor Total	(%) sobre o custo total mensal	
6.1	Despesas Administrativas				
A	Despesas com campanhas motivacionais				
B	Despesas com material de expediente				
C	Despesas com material de treinamento				
D	Outras				
Total 6.1					
6.2	Despesas Operacionais				
A	Despesas com espaço físico (locação, manutenção etc)				
B	Despesas com energia, água e de segurança				
C	Despesas com infraestrutura de TI (hardware e software, inclusive licenças de uso de todos os sistemas e aplicativos, dentre os quais o CRM e os recursos integrantes da solução de gravação das ligações de/para os usuários do SAC).				
D	Despesas de comunicação				
E	Outras				
Total 6.2					
7	Lucratividade		Valor Total	(%) sobre o custo total mensal	
A	Definir TODOS os ITENS considerados para efeito de precificação do PA-Ponto de Atendimento, discriminando o valor mensal de cada um, <b>um por linha</b> .				
Total 7					
8	Impostos sobre faturamento		Valor Total	(%) sobre o custo total mensal	
A	Definir TODOS os ITENS considerados para efeito de precificação do PA-Ponto de Atendimento, discriminando o valor mensal de cada um, <b>um por linha</b> .				
Total 8					
Total de Outras despesas (6.1+6.2+7+8)					
Total (Item 1+ Item 2 + Item 3 + Item 4 + Item 5 + Item 6 +7 + 8)					
CUSTO TOTAL MENSAL DO SERVIÇO					

2. Quadro Demonstrativo dos Itens de Infraestrutura Física e Tecnológica – Posição de Atendimento

Declaramos que nos comprometemos a utilizar as marcas indicadas na nossa proposta (a licitante deverá listar e especificar quais os equipamentos, produtos e materiais a serem utilizados) e que poderão vir a ser substituídas por de qualidade similar, mediante o atesto da fiscalização do contrato.

Infraestrutura	Unidade	Valor Unitário	Valor Total Mensal (R\$)
<b>01 – Infraestrutura Física</b>			
Despesas relativas à disponibilização do imóvel			

Rede física e lógica, sistema de gerenciamento de redes, hardware, sistemas de energia/geradores/no-breaks, acesso físico instalações hidráulicas, sistemas de refrigeração, controle de acesso, circuito fechado de televisão, manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais, acústica, segurança do trabalho e projetos de layout.			
Água, esgoto, energia elétrica e telefone para uso administrativo da Central de relacionamento.			
Serviços gerais de limpeza, vigilância e copa			
Mobiliário e equipamentos (microcomputadores, aparelhos telefônicos, softphone e head-sets) para as Posições de Atendimento do Tipo PA I			
Mobiliário administrativo (mesas, arquivos, cadeiras, poltronas, armários, etc.)			
Equipamentos e utensílios em geral (bebedouros, lixeiras, extintores, guilhotinas, grampeadores, perfuradores, televisores, utensílios de copa e cozinha, flip chart, impressora, scanner, datashow etc.)			
Manutenção predial em geral (instalações civis, elétricas, lógica, hidráulica, telefônica, incêndio, ar condicionado, elevadores, CFTV, controle de acesso e serviços gerais)			
<b>02 – Infraestrutura Tecnológica</b>			
Plataforma de comunicação multicanais com Distribuidor Automático de Chamadas - DAC			
Unidade de Resposta Audível – URA			
Servidor de integração CTI (Computer Telephony Integration)			
Sistema de Gerenciamento de Chamadas			
Sistema de Gravação de Voz			
Sistema de Atendimento Ativo			
Sistema de Bilhetagem			
Sistema de Gestão, de Força de Trabalho e Qualidade			
Sistema de Teleatendimento Ativo			
Facilidade de CallbackAssist			
Facilidade de SMS - Short Message Service			
Solução para Portadores de Deficiência Auditiva e de Fala			
Solução analítica de dados (Business Intelligence)			
Base de Conhecimento			
Sistema de Pesquisa Automatizado			
Sistema de Segurança da Informação			
Servidor do Sistema de Banco de Dados			
Servidor da Plataforma WEB			
Servidor – Storage			
Servidor de Rede/Proxy/DNS/Backup			
Switches			

Roteadores			
<b>03 – Manutenções, Instalações, Configurações e Atualizações</b>			
Instalação, configuração e manutenção dos sistemas			
Desenvolvimento e implantação de aplicativos			
Manutenção dos equipamentos de informática e de telecomunicações			
Manutenção e reposição dos bens móveis			
Provisão para atualização tecnológica e/ou up grade dos softwares e hardwares			
<b>04 – Link Local de Comunicação de Dados</b>			
<b>05 – Materiais Administrativos</b>			

3. Metas, Metodologias e capacidade da solução:

3.1 Índice de Contato (IC): igual ou superior a 98% (noventa e oito por cento).

3.1.1 Metodologia de alcance:

3.2 Índice de Tempo Médio de Atendimento (TMA SAC / CAC / OUVIDORIA): igual ou inferior a 00:05:00 (cinco minutos).

3.2.1 Metodologia de alcance:

3.3 Índice Médio de Atendimento (IMA AM): igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento).

3.3.1 Metodologia de alcance:

3.4 Índice de Satisfação do Cliente (ISC) igual ou superior a 90% (noventa por cento).

3.4.1 Metodologia de alcance:

3.5 Redução do índice de inadimplência

3.5.1 Metodologia de alcance:

3.6 Metodologia de expertise, inteligência de negócio e conhecimento:

4. Que, em relação às prerrogativas da Lei Complementar n. 123/2016, o proponente:

( ) Enquadra-se como microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal, nos termos previsto no Decreto n. 8.538/2015, conforme certidão expedida pela Junta Comercial ou Cartório de Registro em anexo. Ainda, que:

( ) É optante do Simples Nacional, submetendo-se à alíquota de .....%, apurada com base no faturamento acumulado dos últimos 12 meses.

( ) Não é optante do Simples Nacional.

( ) Não se enquadra na condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal.

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

6. Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da ....., observadas as condições do Edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, a BANCO DA AMAZÔNIA S.A. fica desobrigada de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.

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

8. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas na Minuta do Contrato. Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir:

BANCO: .....

AGÊNCIA: .....

CONTA CORRENTE: .....

PRAÇA DE PAGAMENTO: .....

9. Por fim, declara conhecer e aceitar as condições constantes do Edital n. .... / ..... e de seus Anexos.

.....

(Local e Data)

.....

(representante legal)

**CHAMAMENTO PUBLICO 2025/002**  
**ANEXO VII**

**MINUTA DE CONTRATO**

CONTRATO PARA SOLUÇÃO  
COMPLETA DE CONTACT CENTER  
COM RECURSOS DE COMUNICAÇÃO  
OMNICHANNEL QUE FAZEM ENTRE  
SI, O BANCO DA AMAZÔNIA S/A E A  
EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXX.

Por este termo particular de Parceria, 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), situado na Avenida Presidente Vargas, nº 800, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.902.979/0001-44, representado neste ato pela sua Diretora Corporativa - DICOP, Sra. **ANA PAULA BULHÕES MOITINHO**, brasileira, divorciada, economista, portadora do RG nº 1875963 - 2ª Via SSP/PA e do CPF/MF nº 424.363.702-49, residente e domiciliada nesta Cidade e, doravante denominado **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, com registro na Junta Comercial do Estado de XXXX (JUCEXX) sob o NIRE nº xxxxxxxxxxxxxxxx, com sede em Estado/UF , situada na Avenida xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, nº xxxxxxxx, Bairro xxxxxxxxxxxx, CEP: xx.xxx-xxx, inscrita no CNPJ/MF sob nº xxxxxxxxxxxxxxxx, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, pelo seu xxxxxxxx, Sr. **xxxxxxxxxxxxxx**, brasileiro, casado, empresário, portador da CNH nº xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no CPF/MF sob o nº xxxxxxxxxxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx e pelo seu Diretor, Sr. **xxxxxxxxxxxxxx**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da CNH nº xxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no CPF/MF nº xxxxxxxx, e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, celebram e ajustam o presente **CONTRATO PARA a contratação de Solução completa de Contact Center com recursos de comunicação omnichannel DO BANCO DA AMAZÔNIA**, decorrente do Edital de Chamamento Público nº 2025/xxx, nos termos da decisão da Diretoria Executiva do **CONTRATANTE**, datada de xx/xx/2025, exarado no Parecer GT CONTRATAÇÕES ESTRATÉGICAS nº 2025/xxx, de xx/xx/2025 e com base na proposta da **CONTRATADA** datada de xx/xx/2025, com fundamento no Artigo 28, §3º,

Inciso II, da Lei 13.303/2016 e Artigo 23 do Regulamento de Licitações do Banco da Amazônia, e suas alterações, assim como às normas do Direito Privado, têm entre si justo e celebrado o que se dispõe pelas Cláusulas a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO** – Contratação de empresa com solução completa de Contact Center com recursos de comunicação omnichannel, abrangendo as áreas de atendimento ao cliente, suporte técnico, telemarketing, vendas, retenção e cobrança, incluindo os recursos de software, hardware, recursos humanos, estrutura física, possibilidade de integração com plataformas de Gestão de Relacionamento com Cliente (CRM), e capacidade de automação de processos por meio de inteligência artificial (IA) e análise de dados avançada, pelo prazo de 60 meses, podendo ser prorrogado por igual período, incluindo todas as funcionalidades de conformidade regulatória, contabilidade e segurança cibernética:

ITEM	DESCRIÇÃO	MÓDULO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	<b>Atendimento Ativo</b>	Telemarketing	Mensal	Até 60
		Televendas	Mensal	Até 60
		Envio de SMS	Mensal	Até 60
		Aviso de vencimento de contas/boleto/cartão	Mensal	Até 60
		Oferta de produtos e serviços, conforme orientação do Banco da Amazônia	Mensal	Até 60
		Cobrança e regularização de operações inadimplidas por meio de soluções automatizadas	Mensal	Até 60
		Positivização de transações	Mensal	Até 60
		Retorno de contatos efetuados pelos clientes por qualquer canal de atendimento do Banco	Mensal	Até 60
		Informações sobre produtos e serviços	Mensal	Até 60



		Execução de ações promocionais, conforme orientação do CONTRATANTE	Mensal	Até 60
		aplicação de pesquisa de satisfação e de mercado	Mensal	Até 60
		Outros serviços	Mensal	Até 60
ITEM	DESCRIÇÃO	MÓDULO	UNIDADE	QUANTIDADE
2	Atendimento Receptivo Voz	SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor)	Mensal	Até 60
		CAC (Central de Atendimento a Clientes)	Mensal	Até 60
		OUVIDORIA	Mensal	Até 60
		SIC	Mensal	Até 60

ITEM	DESCRIÇÃO	MÓDULO	UNIDADE	QUANTIDADE
3	<b>RECEPTIVO MULTIMEIOS</b>	Redes Sociais	Mensal	Até 60
		E-mail	Mensal	Até 60
		Chat On Line	Mensal	Até 60
		SISTEMA DE COBRANÇA E GESTÃO DE SERVIÇOS	Mensal	Até 60

**PARÁGRAFO ÚNICO** - A proposta comercial apresentada pela CONTRATADA, datada de xx/xx/2025, faz parte integrante deste Contratado como se nele estivesse transcrita.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PREÇOS** – Pelos serviços aqui pactuados a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor global da contratação de R\$ X.XXX.XXX,XX (XXX de Reais), referente aos 60 meses de vigência de contrato, podendo ser prorrogado por igual período, conforme previsto no Termo de Referência e proposta de preços da CONTRATADA, datada de xx/xx/2025.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Os desembolsos serão realizados conforme ANEXO VII do Termo de Referência, e conforme descritivo abaixo:

Item 1	Composição da Remuneração	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total	(%) sobre o custo total mensal
A	Atendente Generalista SAC				
B	Atendente Generalista CAC				
C	Atendente Ouvidoria				
D	Atendente Senior				
E	Especialista em Cobrança				
F	Gestão de RH e Monitor da Qualidade				
G	Suporte e Apoio Operacional e Administrativo				
H	Analista de Planejamento e Tráfego				
I	Supervisor de Atendimento				
J	Adicional Noturno (% x valor total itens A-M)				
<b>Total da Remuneração</b>					
Item 2	Benefícios Mensais e Diários	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total	(%) sobre o custo total mensal
A	Transporte (6% do Salário)				
B	Auxílio Alimentação				

C	Assistência Média				
D	Auxílio-creche				
E	Seguro de vida, invalidez e funeral				
F	Transporte Noturno				
G	Adicional de Periculosidade				
H	Adicional de Insalubridade				
I	Hora Extra				
<b>Total dos Benefícios Mensais e Diários</b>					
<b>Item 3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>	<b>(%) sobre o custo total mensal</b>
A	Uniforme				
B	Treinamento				
C	Recrutamento e Seleção				
D	Garantia Contratual				
E	Assessoria Jurídica				
<b>Total dos Insumos Diversos</b>					
<b>Item 4</b>	<b>Encargos Sociais e Trabalhistas</b>		<b>(%)</b>	<b>Valor Total</b>	<b>(%) sobre o custo total mensal</b>
<b>4.1</b>	<b>Encargos Previdenciários e FGTS</b>				
A	INSS				
B	FGTS				
<b>Total 4.1</b>					
<b>4.2</b>	<b>13º Salário e Adicional de Férias</b>				
A	13º Salário				
B	Adicional de Férias				

C	Incidência do subitem 4.1 sobre 13º salário e adicional de férias				
<b>Total 4.2</b>					
<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade</b>				
A	Afastamento Maternidade				
B	Incidência do subitem 4.1 sobre Afastamento Maternidade				
<b>Total 4.3</b>					
<b>4.4</b>	<b>Provisão para Rescisão</b>				
A	Aviso prévio indenizado				
B	FGTS sobre aviso prévio indenizado				
C	Aviso prévio trabalhado				
D	Incidência do subitem 4.1 sobre aviso prévio trabalhado				
<b>Total 4.4</b>					
<b>Total dos Encargos Sociais e Trabalhistas</b>					

Item 5	Descrição dos serviços continuados	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total	(%) sobre o custo total mensal
A	Serviço de atendimento eletrônico via URA				
B	Serviço de atendimento eletrônico e mensageria (ex: WhatsApp)				
C	Serviço de teleatendimento receptivo, atendimento ativo e atendimento multimeios				
	<b>Serviços por demanda</b>				
A	Serviço de instalação, configuração e treinamento				
B	Serviços de atendimento baseado e IA				

C	Serviço de Análise, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas para Atendimento				
Item 6	Outras Despesas	Valor Total	(%) sobre o custo total mensal		
6.1	<b>Despesas Administrativas</b>				
A	Despesas com campanhas motivacionais				
B	Despesas com material de expediente				
C	Despesas com material de treinamento				
D	Outras				
<b>Total 6.1</b>					
6.2	<b>Despesas Operacionais</b>				
A	Despesas com espaço físico (locação, manutenção etc)				
B	Despesas com energia, água e de segurança				
C	Despesas com infraestrutura de TI (hardware e software, inclusive licenças de uso de todos os sistemas e aplicativos, dentre os quais o CRM e os recursos integrantes da solução de gravação das ligações de/para os usuários do SAC).				
D	Despesas de comunicação				
E	Outras				
<b>Total 6.2</b>					
6.3	Lucratividade	Valor Total	(%) sobre o custo total mensal		
A	Definir TODOS os ITENS considerados para efeito de precificação do PA-Ponto de Atendimento, discriminando o valor mensal de cada um, <b>um por linha</b> .				
<b>Total 6.3</b>					
6.4	Impostos sobre faturamento	Valor Total	(%) sobre o custo total mensal		

A	Definir TODOS os ITENS considerados para efeito de precificação do PA-Ponto de Atendimento, discriminando o valor mensal de cada um, <b>um por linha</b> .		
<b>Total 6.3</b>			
<b>Total de Outras despesas (6.1+6.2+6.3+6.4+6.5+6.6)</b>			
<b>Total (Item 1+ Item 2 + Item 3 + Item 4 + Item 5 + Item 6)</b>			

<b>CUSTO TOTAL MENSAL DO SERVIÇO</b>	
--------------------------------------	--

### CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Este Contrato terá vigência de 60 meses, podendo ser prorrogado por igual período.

**CLÁUSULA QUARTA – DOS PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO** – A implantação deverá seguir as etapas descritas no ITEM 4 do Termo de Referência, PRAZO DE EXECUÇÃO/ENTREGA DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A CONTRATADA será responsável pela elaboração do planejamento necessário para a entrada da SOLUÇÃO em produção.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O planejamento e/ou eventuais alterações, deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE antes do início de suas respectivas execuções.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A CONTRATADA deverá observar as seguintes macros entregas da solução a serem realizadas:

<b>Etapas</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>
Onda 1	Serviços de SAC e Ouvidoria, comercialização das seguintes atividades: a) Cronograma detalhado da implantação; b) Seleção e treinamento de Recursos Humanos e agentes; c) Instalação e adequação do espaço físico; d) Desenvolvimento do front end; e) Associação dos troncos E1 e E2 aos 0800; f) Criação de mensagens eletrônicas; g) Revisão de scripts a serem definidos em conjunto com o CONTRATANTE; h) Check-list das configurações e recursos de rede para aprovação pelo CONTRATANTE;	até 60 dias corridos após reunião inicial (kick Off)

<b>Etapa</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>
	i) Formatação e recuperação de relatórios; j) Apresentação do dicionário de dados e layout de exportação dos dados do sistema de atendimento do CONTRATANTE; k) Configuração de sistemas de gravação e monitoramento de chamadas e teste de recuperação das informações gravadas; l) Aceite do CONTRATANTE de todas as especificações técnicas constantes neste Termo de Referência. m) Testes de sistemas e ajustes com base em resultados iniciais antes do lançamento.	
Onda 2	Serviços adicionais de Cobranças a) Realização de treinamentos com os agentes de cobrança; b) Melhoria e desenvolvimento da URA para cobrança; d) Integração com Core Bancário do Banco da Amazônia; e) Integração com CRM do Banco da Amazônia;	até 60 dias corridos após o lançamento dos serviços da Onda 1, e 120 dias corridos após reunião inicial (kick Off)
Onda 3	Serviços adicionais de CAC a) Realização de treinamentos com os agentes do CAC; b) Melhoria e desenvolvimento da URA para o CAC; c) Integração com WhatsApp, redes sociais e demais canais do Banco (Chatbot, Chat On Line, E-mail. etc.).	até 60 dias corridos após o lançamento dos serviços da Onda 2, e 180 dias corridos após reunião inicial (kick Off)
Onda 4	Serviços adicionais de Vendas ativas a) Realização de treinamentos com os agentes para familiarização com produtos/serviços ofertados.	até 60 dias corridos após o lançamento dos serviços da Onda 3, e 240 dias após reunião inicial (kick Off)

**CLÁUSULA QUINTA – DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO** – A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter a solução, atendendo todos os requisitos funcionais e tecnológicos para operacionalização da solução de Contact Center com recursos de comunicação omnichannel, na forma do Termo de Referência e seus anexos, destacados a seguir:

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Quanto ao atendimento funcional:

**I. SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:** A solução da CONTRATADA deve possuir:

a) Funcionalidades de Telefonia:

- I. Capacidade de gerenciar múltiplas linhas telefônicas;
- II. Suporte a diferentes tipos de chamadas (entrantes, salientes, internas);
- III. Redundância e disponibilidade de serviço para minimizar interrupções.

b) Multicanalidade:

- I. Capacidade de suportar diferentes canais de comunicação, como voz (telefônico) e multimap (WhatsApp, e-mail, mídias sociais, lojas google play e app store, SMS, chatbot, chat online, sites de reclamações, SIC, entre outros);
- II. Gestão integrada e unificada de todos os canais para garantir uma experiência consistente ao cliente.

c) Integração de Sistemas:

- I. Possibilidade de fazer Integração com sistemas de CRM - Customer Relationship Management, já existentes para acesso a informações do cliente durante as interações;
- II. Possibilidade de se integrar a ferramenta de Data Lake do Banco;
- III. Possibilidade de fazer integração com a API de WhatsApp a ser disponibilizada ou não pelo Banco;
- IV. Possibilidade de Fazer integração com o Chatbot do Banco se assim for definido;
- V. A Empresa deve assegurar que as integrações com outros sistemas sejam feitas através de APIs seguras, quando elas forem disponibilizadas pela própria empresa;
- VI. Integração com sistemas de Helpdesk, gestão de tickets ou outros sistemas internos relevantes;
- VII. Possibilidade de integrar com sistemas legados do Banco da Amazônia para fazer operações transacionais e de consultas;



VIII. A ferramenta deve estar apta a se integrar a arquitetura proposta pelo Banco da Amazônia.

d) Segurança e Conformidade

- I. Conformidade com normas de segurança de dados, de acordo com a definição do Banco da Amazônia;
- II. Controles de acesso e autenticação para proteção de dados dos clientes de acordo com as melhores práticas de mercado;
- III. Capacidade de gravação e armazenamento seguro de chamadas para fins de conformidade e monitoramento de qualidade;
- IV. Criptografia das informações que transitarão pela ferramenta proposta;
- V. A ferramenta deverá estar aderente a todas as regras de segurança do Banco da Amazônia e as regras de órgãos reguladores;
- VI. Execução de funcionalidades e operações em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e com as normas publicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

e) Análise e Relatórios

- I. Capacidade de monitorar e analisar métricas de desempenho, tais como tempos de espera, tempo médio de atendimento, taxa de abandono, entre outros;
- II. Relatórios personalizáveis e em tempo real para gerenciamento e supervisão eficazes.
- III. Capacidade de integrar com outras ferramentas para criação de novos dashboards se for solicitado pelo Banco.

f) Escalabilidade e Flexibilidade

- I. Capacidade de dimensionamento fácil conforme crescimento das necessidades do negócio;
- II. Possuir uma arquitetura escalável;
- III. Capacidade de fazer balanceamento de carga para distribuir o tráfego de chamadas e garantir que nenhum servidor fique sobrecarregado;
- IV. A ferramenta deve suportar vários canais de comunicação (voz, chat, e-mail, redes sociais) sem perda de desempenho;

- V. Flexibilidade para adicionar novos canais ou funcionalidades conforme necessidade do Banco;
- VI. A ferramenta deve possuir monitoramento para analisar o uso de recursos e prever quando será necessário escalar.

**g) Suporte Técnico e Manutenção**

- I. Disponibilidade de suporte técnico 24/7 para garantir a operação contínua do Contact Center;
- II. Planos de manutenção e atualização do sistema para garantir que o software esteja sempre atualizado e funcional.
- III. Plano de contingência para caso de algum tipo de desastre ou ataque;
- IV. A empresa deve possuir vários canais de suporte.
- V. A Empresa deve realizar atualizações regulares para corrigir bugs, melhorar a segurança e adicionar novas funcionalidades, garantindo que o sistema permaneça atual e seguro;
- VI. A Empresa deve utilizar ferramentas de monitoramento para detectar problemas antes que afetem os usuários, permitindo intervenções rápidas.

**h) Usabilidade e Interface do Usuário**

- I. Interface intuitiva para agentes e supervisores para facilitar a utilização do sistema;
- II. Treinamento e suporte adequados para usuários finais para maximizar a eficiência e produtividade;
- III. Treinamento aos serviços que serão disponibilizados pelo Banco para suporte transacional.
- IV. O sistema deve garantir que a interface funcione bem em diferentes dispositivos (desktops, tablets, smartphones), permitindo que os agentes acessem a ferramenta em qualquer lugar.
- V. O sistema deve integrar diferentes funcionalidades em uma única interface (por exemplo, chamadas, chats, e-mails), permitindo que os agentes acessem todas as informações necessárias em um só lugar.

i) Toda mudança que possa influenciar o resultado/performance da operação deverá ser validada pelo Banco:

- I. Perfil de contratação, material de treinamento, script, composição dos mailings de discagem, número de spins por grupo de clientes, segmentação operacional, ferramentas/tecnologias utilizadas etc.

j) Responsabilidades e cláusula de segurança:

- I. Necessário aprovação do Banco para toda mudança/ajuste estratégico ou operacional definidos pelo Banco;
- II. Realizar ajustes/melhorias estratégicas e operacionais definidos pelo banco;
- III. Possibilidade de rescisão imediata caso fornecedor tenha problema ou ação que possa prejudicar imagem ou negócio do Banco.

k). Modelo de remuneração e metas:

- I. Composto por métrica base e acelerador/deflator de acordo com a curva de atingimento mensal
- II. Cobrança early stage (Vencidos até 180 dias) com remuneração fixa + acelerador/deflator
  - a. Remuneração Fixa por PA x Remuneração variável (Acelerador/Deflator de remuneração baseado na meta mensal)
- III. Cobrança late stage (Vencidos acima de 180 dias) com comissão variável + acelerador/deflator
  - a. Comissionamento variável de acordo com a recuperação atingida por faixa x Acelerador/Deflator de remuneração baseado na meta mensal
- IV. Definição mensal de metas baseado no histórico e expectativa futura.

l) Fornecimento de ferramentas e serviços:

- I. Fornecimento por parceiro digital para portal
- II. Fornecimento por assessoria de todas as ferramentas e soluções necessárias para execução efetiva da cobrança
- III. Apenas agentes virtuais serão precificados fora da remuneração base da assessoria

## **II. LGPD**

a) As Partes obrigam-se a atuar no presente Instrumento em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados pessoais e determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor durante a vigência da contrato.

b) Tanto o BANCO, quanto a CONTRATADA serão considerados, cada qual, um “Controlador” de acordo com os termos da LGPD e as características de relação contratual ora avençada.

c) As Partes, em razão do tratamento dos dados pessoais decorrente deste Instrumento, se comprometem a:

- I. Possuir estrutura operante para recepcionar e atender, de forma adequada, petições e/ou comunicações dos titulares de dados pessoais, nas quais seja exigido o cumprimento a qualquer dos direitos previstos na LGPD;
- II. Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem e a identificação de quem as realizou;
- III. Adotar as medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança, e a confidencialidade dos dados pessoais tratados em meios físicos e lógicos, de acordo com as boas práticas de tecnologia e segurança da informação;
- IV. Notificar a outra Parte, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após ter ciência, qualquer incidente de segurança envolvendo dados pessoais, descrevendo, pelo menos: a natureza dos dados pessoais afetados; as informações sobre os titulares envolvidos; as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial; os riscos relacionados ao incidente; os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido realizada no prazo estipulado 24 horas após ter ciência e as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo;

- V. Garantir que qualquer colaborador ou terceiro que esteja envolvido no tratamento de dados pessoais, seja obrigado a cumprir, no que se refere à confidencialidade e ao atendimento à legislação de proteção de dados pessoais, no mínimo, termos semelhantes aos estabelecidos neste instrumento. A parte contratante de serviço terceirizado assume as responsabilidades sobre eventuais prejuízos e danos decorrentes do tratamento de dados pessoais na terceirização. Fica assegurado a outra parte o direito de regresso no caso de danos e prejuízos causados pela parte que realizou a terceirização.
- VI. Monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus empregados, terceirizados e demais colaboradores frente às obrigações de proteção de dados em relação aos serviços provenientes do objeto deste instrumento.
- VII. Cooperar entre si diante obrigações judiciais ou administrativas em relação a LGPD e demais legislações aplicáveis, fornecendo informações ou qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos decorrentes do tratamento de dados pessoais.
- VIII. Manter os dados pessoais somente até o alcance das finalidades, efetuando os devidos procedimentos de eliminação ou anonimização, imediatamente após o encerramento do prazo legal de guarda, dentro dos limites técnicos e legais.
- IX. Realizar transferências internacionais de dados pessoais, somente nos termos da Lei nº 13.709/2018, e demais legislações pertinentes. A parte que realizar transferência internacional de dados pessoais, assume as responsabilidades sobre eventuais prejuízos e danos decorrentes do tratamento de dados pessoais na transferência. Fica assegurado a outra parte o direito de regresso no caso de danos e prejuízos causados pela parte que realizou a transferência.
- d) As Partes somente poderão tratar Dados Pessoais e/ou Dados Pessoais Sensíveis diante o objeto deste Contrato: dentro de uma hipótese legal adequada da Lei 13.709/2018, e proporcionando a devida transparência do tratamento e demais exigências da LGPD aos Titulares de Dados.

e) Cada parte se responsabiliza pelo dever de transparecer os termos de tratamento dos dados pessoais a seus respectivos empregados, terceirizados ou qualquer outra pessoa física envolvida no serviço que venha a ter seus dados pessoais compartilhados entre as partes em relação as necessidades do objeto.

f) O descumprimento desta cláusula poderá incidir em vencimento antecipado do Contrato, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos que eventualmente uma das Partes possa causar a outra, além da incidência das demais sanções aplicáveis.

g) A Parte culpada se obriga a assumir e a pagar todos os débitos principais e acessórios objeto da eventual condenação/acordo, bem como todas as despesas judiciais e/ou administrativas, tais como taxas judiciárias, emolumentos, multas, honorários advocatícios e condenações, em caso de ações judiciais, sanções administrativas, multas, compensações, juros, danos e prejuízos em gerais imputadas as Partes por culpa exclusiva e comprovada de uma das partes no decorrer do tratamento de dados pessoais em razão deste Contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Quanto ao atendimento tecnológico - A solução da CONTRATADA deve:

a. Escalabilidade e Elasticidade

- I. O sistema deve lidar com muitos usuários e transações simultâneas;
- II. O sistema deve possuir uma infraestrutura flexível que permita aumentar ou diminuir a capacidade de recursos de forma rápida e eficiente, de acordo com a demanda;
- III. A escalabilidade deve ser alcançada por meio de escalonamento horizontal e vertical.
- IV. A plataforma deve suportar interações por voz, chat, e-mail e redes sociais, permitindo uma gestão centralizada e eficiente;
- V. A Plataforma deverá ser implementada com soluções de autoscaling que ajustem automaticamente a capacidade do sistema com base em métricas de uso, como número de chamadas ou interações simultâneas;
- VI. A Empresa deve possuir ferramenta para fazer análises de dados para prever períodos de alta demanda e ajustar recursos antes que esses picos ocorram, garantindo um atendimento contínuo.

**b. Segurança e Conformidade**

- I. Implementar medidas robustas de segurança, incluindo criptografia, controles de acesso e gerenciamento de identidade.
- II. A plataforma deve utilizar criptografia para proteger dados durante a transmissão e enquanto armazenados, garantindo que informações sensíveis não possam ser acessadas por pessoas não autorizadas;
- III. A plataforma deve possibilitar integração com o RHSSO do Banco para acessar sistemas e dados. Limite do acesso baseado em funções, garantindo que os agentes só visualizem as informações necessárias as suas atividades;
- IV. A plataforma deve realizar monitoramento contínuo e manter registros detalhados de todas as interações e acessos ao sistema, permitindo a identificação de atividades suspeitas;
- V. A plataforma deve utilizar firewalls, sistemas de prevenção de intrusões (IPS) e software antivírus para proteger a rede contra-ataques e acessos não autorizados;
- VI. A Empresa deve certificar-se de que a operação esteja em conformidade com leis de proteção de dados, como a LGPD no Brasil e a GDPR na União Europeia, respeitando os direitos dos titulares de dados;
- VII. A Empresa deve possuir um plano para responder rapidamente a possíveis vazamentos de dados ou outras violações de segurança, incluindo notificações às autoridades competentes e aos afetados;
- VIII. A empresa deve realizar auditorias e avaliações de conformidade regularmente, visando garantir que todos os processos estejam sendo seguidos e que as medidas de segurança estejam atualizadas. Essas podem ser realizadas em conjunto com o Banco;

**c. Cumprir padrões do setor (Ex. GDPR, SOC 2, ISO 27001)**

- I. Alta Disponibilidade e Tolerância a Falhas;
- II. Distribuir a solução em várias zonas de disponibilidade ou regiões;
- III. Utilizar balanceamento de carga e mecanismos de failover.
- IV. A plataforma deve coletar apenas os dados necessários para as finalidades específicas do negócio, evitando o armazenamento excessivo.

d. Gerenciamento de Dados

- I. Eficiência no armazenamento e recuperação de dados dos clientes;
- II. Particionamento de dados para otimização de desempenho;
- III. Estratégias de backup e recuperação de desastres.
- IV. A plataforma deve utilizar sistemas de gerenciamento de banco de dados que garantam acessibilidade e segurança, como bancos de dados em nuvem ou locais.
- V. A plataforma deve proteger dados sensíveis com criptografia, tanto em trânsito quanto em repouso, para prevenir acessos não autorizados.
- VI. A plataforma deve assegurar que diferentes plataformas (CRM, sistemas de telefonia etc.) estejam integradas, permitindo um fluxo contínuo de informações.
- VII. Para segurança de dados a plataforma deve estabelecer políticas rigorosas de controle de acesso, garantindo que apenas usuários autorizados possam acessar informações sensíveis.
- VIII. A Empresa deve realizar backups frequentes dos dados para garantir a recuperação em caso de perda ou corrupção.

e. Capacidades de Integração

- I. APIs para integração perfeita com outros sistemas financeiros (por exemplo, gateways de pagamento, CRM);
- II. Suporte a arquiteturas orientadas a eventos (por exemplo, uso de filas de mensagens).
- III. A plataforma deve estar aderente ao novo padrão de arquitetura do Banco;
- IV. A plataforma deve possibilitar a conexão com ferramentas de BI para coletar e analisar dados de desempenho, permitindo a criação de relatórios e dashboards que ajudem na tomada de decisões.
- V. Possibilidade de se integrar a ferramenta de Datalake do Banco;
- VI. Possibilidade de fazer integração com a api de WhatsApp a ser disponibilizada ou não pelo Banco;
- VII. Possibilidade de Fazer integração com o Chatbot do Banco se assim for definido;
- VIII. A Empresa deve assegurar que as integrações com outros sistemas sejam feitas através de APIs seguras, quando elas forem disponibilizadas pela própria empresa.

f. Arquitetura de Microsserviços



- I. A plataforma deve ser projetada para que cada microsserviço funcione de maneira independente, permitindo que as equipes de desenvolvimento se concentrem em funcionalidades específicas sem impactar o sistema como um todo.
  - II. Decompor a solução em microsserviços para agilidade e escalabilidade;
  - III. Utilizar contêineres (por exemplo, Docker, Kubernetes) para implantação;
  - IV. Event Sourcing e CQRS (Command Query Responsibility Segregation);
  - V. Implementar uma arquitetura orientada a eventos para auditabilidade e escalabilidade;
  - VI. Separar modelos de leitura e gravação para processamento eficiente de dados.
- g. Processamento em Tempo Real
- I. Análises em tempo real para detecção de fraudes e insights sobre os clientes.
- h. Multi-Tenancy:
- I. Suportar vários bancos ou instituições financeiras na mesma infraestrutura;
  - II. Isolar dados e garantir segurança entre os inquilinos.
- i. Monitoramento e Registro:
- I. Implementar ferramentas de monitoramento (Ex. Prometheus, Grafana), para métricas de desempenho;
  - II. Registros centralizados para solução de problemas e depuração.
- j. Práticas DevOps:
- I. Infraestrutura como código (IaC) para provisionamento automatizado;
  - II. Pipelines de integração contínua e implantação contínua (CI/CD);
  - III. Implementação de testes unitários e de integração que sejam executados automaticamente sempre que um novo código for enviado, reduzindo bugs e aumentando a qualidade.
- k. Otimização de Custos:
- I. Aperfeiçoar o uso de recursos para minimizar os custos;
  - II. Utilizar serviços serverless quando aplicável.
- l. Conectividade Segura:
- I. Redes de alta disponibilidade e VPNs.

m. Recuperação de desastre

- I. Planos de contingência robustos, e facilidade de time-travel para dados.
- II. Deve ser definido o tempo máximo aceitável para a recuperação de serviços após uma interrupção, quando solicitado pelo Banco;
- III. Deve ser implementado uma estratégia de backup que inclua backups completos e incrementais, garantindo que os dados sejam salvos regularmente;
- IV. A Empresa deve armazenar os backups em locais geograficamente distintos (nuvem e/ou servidores externos) para proteção contra desastres locais;
- V. A Empresa deve possuir um plano detalhado que descreva os passos a serem seguidos em caso de um desastre, incluindo a comunicação interna e externa.

**CLÁUSULA SEXTA – DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE - A CONTRATADA** deverá apresentar os resultados, conforme especificações do objeto constantes do termo de referência e anexos, informando as características técnicas e funcionais da parceria.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Deverão ser adotados critérios de avaliação de desempenho, como a rapidez no atendimento, eficácia na solução de problemas, cumprimento dos prazos acordados, dentre outros, que irão embasar avaliações periódicas de desempenho.

**PARÁGRAFO SEGUNDO – O CONTRATANTE** deve realizar o monitoramento contínuo dos serviços prestados, através do Relatório de Acompanhamento da Execução dos Serviços, permitindo a identificação de problemas e oportunidades de melhoria, e garantir que os serviços prestados estejam alinhados com as expectativas do **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DO CONTROLE - O CONTRATANTE** avaliará periodicamente a prestação dos serviços pela **CONTRATADA**, através do formulário Avaliação de Desempenho do Fornecedor, instituído pela norma interna do **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Os Fiscais ou usuários recebedores dos serviços darão conformidade no Termo de Recebimento de Bens/serviços, atestando a condição obrigatória para pagamento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A execução do Contrato será acompanhada por um Fiscal Técnico do Contrato, designado pelo Gestor dos serviços.

## **CLÁUSULA OITAVA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO -**

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Os pagamentos relativos à prestação dos serviços objeto desta contratação serão realizados pelo BASA em função das entregas dos módulos implantados, conforme descrição abaixo:

I. **Implantação** (instalação, configuração, integração, migração dos dados e treinamento):

- a) 10% na abertura da Ordem de Serviço;
- b) 10% do valor referente a instalação do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
- c) 10% do valor referente a configuração do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
- d) 20% do valor referente a integração do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
- e) 20% do valor referente a migração de dados do modulo após aceite da Ordem de Serviço;
- f) 30% do valor referente a implantação do modulo e treinamento (ANEXO XVI - SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO) após o a aceitação definitiva da implantação de todos os módulos.

II. **Subscrição anual dos módulos solicitados:** em parcelas mensais referentes ao módulo implantado após a emissão do TERMO DE ACEITAÇÃO e utilização em produção (*BAU – Business as Usual*);

III. **Serviço de manutenção, suporte e operação da Solução:** em parcela mensal, com início no mês subsequente a emissão do TAP (Termo de Aceitação Parcial) referente ao módulo homologado, até a vigência final do contrato;

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Nos anos seguintes, o pagamento relativo à renovação da subscrição da ferramenta e dos serviços será realizado de forma mensal.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - O pagamento será realizado pelo CONTRATANTE através de crédito em conta corrente da CONTRATADA, preferencialmente, por meio de crédito em conta corrente de titularidade da CONTRATADA, mantida junto ao Banco da Amazônia, previamente indicada por aquela, nos dias 05, 10, 15 ou 25, desde que a CONTRATADA efetive a entrega das Notas Fiscais e Faturas discriminativas com dez dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação das entregas,

acompanhadas do Termo de Recebimento dos Serviços nas condições dos subitens abaixo:

**PARÁGRAFO QUARTO** - A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pelo Banco, o qual atestará o fornecimento dos produtos e serviços contratados e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas.

**PARÁGRAFO QUINTO** - As Notas Fiscais não aprovadas pelo Banco serão devolvidas à CONTRATADA para as necessárias correções ou apresentação de documentos, inclusive os relativos às retenções legais, com as informações referentes aos motivos de sua rejeição, contando-se os prazos estabelecidos a partir das suas reapresentações devidamente corrigidas, não respondendo o BASA por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

**PARÁGRAFO SEXTO** - O pagamento será realizado em até dez dias úteis, contados a partir do recebimento da documentação fiscal da Empresa (Nota Fiscal/Fatura Discriminativa) atestada pelo setor competente, em duas vias, com emissão de Ordem Bancária para crédito em conta corrente da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - O pagamento será automaticamente transferido para o dia útil subsequente, caso não haja expediente no Banco na data prevista para tal. O atraso na entrega da Nota Fiscal/Fatura implicará a transferência automática do pagamento para o próximo mês, sem qualquer acréscimo financeiro ao Banco.

**PARÁGRAFO OITAVO** - Caso a CONTRATADA opte pelo recebimento do pagamento em conta corrente mantida em outra instituição financeira 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 deduzida do valor do crédito a ser enviado.

**PARÁGRAFO NONO** - Em hipótese alguma a devolução de Nota Fiscal e Fatura discriminativa não aprovada pelo Banco servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar o pagamento devido aos seus empregados ou fornecedores

**PARÁGRAFO DEZ** - Não serão efetuados quaisquer pagamentos, enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações, em virtude de penalidades impostas à CONTRATADA ou inadimplência total ou parcial referente à contratação ou execução do objeto deste Edital.

**PARÁGRAFO ONZE** - O CNPJ/MF constante da Nota Fiscal e de todos os documentos nos quais deva constar será o mesmo indicado no preâmbulo do contrato e na carta-proposta de preços apresentada por ocasião do Pregão Eletrônico.

**PARÁGRAFO DOZE** – A Nota Fiscal, para efeito de recolhimento de ISS, deve ser emitida em nome do **CONTRATANTE**, emitida sem rasuras, com as informações a seguir e o item sobressalente, e para efeito de pagamento deverá ser entregue no endereço abaixo:

Banco da Amazônia S.A.		Endereço para entrega da Nota Fiscal			
Seq.	Estado	Endereço	Município	UF	CEP
01	Pará	Avenida Presidente Vargas, nº 800	Belém	PA	66.017-901

**PARÁGRAFO TREZE** - Para efeito do pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar juntamente com as Notas Fiscais/Faturas discriminativas os documentos a seguir relacionados, caso não estejam disponíveis no Cadastro Único de Fornecedores (SICAF):

- Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos relativos aos tributos federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à dívida ativa da União emitida pela Secretaria da Receita Federal;
- Certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos emitida pelas Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada;
- Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);

**PARÁGRAFO QUATORZE** - A não apresentação dos documentos referidos no item anterior poderá ensejar, a critério do BANCO, a rescisão do contrato, sem que caiba à CONTRATADA o direito a qualquer indenização.

**PARÁGRAFO QUINZE** - No caso de atraso no pagamento por culpa exclusiva do BANCO, o(s) valor(es) devido(s) será(ão) acrescido(s) de encargos financeiros de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, calculados "pro rata die" até o dia do efetivo pagamento.

**PARÁGRAFO DEZESSEIS** - Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

**PARÁGRAFO DEZESSETE** - Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

**CLÁUSULA NONA – DO REAJUSTE DE PREÇOS** - Os preços serão reajustados com o intervalo mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, pelo **ICTI/IPEA**, apurado no período, cabendo à **CONTRATADA** apresentar ao **CONTRATANTE** as comprovações de que o novo valor está em conformidade com o mercado.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Os reajustes subsequentes observarão o interregno mínimo de um ano a contar da data base de reajuste do ano anterior.

**CLÁUSULA DEZ – DO ORÇAMENTO** - Os pagamentos decorrentes do presente Contrato serão levados a débito nas rubricas: **82.524-7 - Despesas de Serviços Administrativos Contratados - S/INSS-PJ** do orçamento do **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA ONZE – DA GARANTIA CONTRATUAL** - A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a vigência da garantia dos serviços prevista neste Contrato, garantia contratual ao **CONTRATANTE**, em qualquer das modalidades previstas (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia):

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Garantia contratual de 5% do valor de cinco anos de Contrato, devendo obrigatoriamente renovado, não devendo existir período de lacuna da cobertura da garantia contratual.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A garantia oferecida pela **CONTRATADA** deve assegurar o cumprimento tanto do objetivo contratado, quanto das obrigações acessórias, inclusive trabalhistas;

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - A **CONTRATADA** deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 10 dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato.

**PARÁGRAFO QUARTO** - No caso de **CAUÇÃO EM DINHEIRO**, o valor depositado será administrado pelo **CONTRATANTE** e devolvido à **CONTRATADA** após o ateste pelo Banco da inexistência de pendências contratuais de qualquer natureza e ainda do término e extinção do Contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO** - O **CONTRATANTE** reserva-se o direito de utilizar, a qualquer tempo, no todo ou em partes, o valor da garantia para cobrir prejuízos eventualmente apurados,

decorrentes de descumprimento de qualquer obrigação contratual ou falha dos serviços ora contratados, inclusive motivados por greve ou atos dos empregados da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEXTO** - Utilizada a garantia, por qualquer que seja o motivo, a CONTRATADA fica obrigada a integralizá-la no prazo de 05 dias úteis contados da data em que for notificada formalmente pelo CONTRATANTE, sob pena de rescisão do Contrato.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - A garantia somente será devolvida à CONTRATADA quando do término ou rescisão do Contrato, desde que a CONTRATADA não possua dívida com o CONTRATANTE mediante expressa autorização deste.

**PARÁGRAFO OITAVO** - No caso de SEGURO-GARANTIA o CONTRATANTE deverá ser indicado como beneficiário do seguro-garantia e ter prazo de validade de pelo menos 03 meses após o prazo previsto para término do contrato;

**PARÁGRAFO NONO** - O seguro-garantia deverá assegurar o pagamento de todas as obrigações contratuais previstas.

**PARÁGRAFO DEZ** - A CONTRATADA obriga-se a apresentar nova apólice, até 05 dias úteis após o vencimento da anterior e a comprovar o pagamento do prêmio respectivo, até 02 dias úteis após o seu vencimento.

**PARÁGRAFO ONZE** - No caso da FIANÇA BANCÁRIA deverão constar do instrumento os seguintes requisitos:

- a) Prazo de validade correspondente ao período de cinco anos de Contrato, acrescentado de 03 meses após o prazo previsto para término do contrato;
- b) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento, ao CONTRATANTE, dos prejuízos por este sofridos, em razão do descumprimento das obrigações da CONTRATADA, independente de interpelação judicial; e
- c) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

**PARÁGRAFO DOZE** - A qualquer tempo, mediante prévia comunicação ao CONTRATANTE, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades (caução em dinheiro, fiança bancária ou seguro-garantia), previstas na legislação em vigor.

**PARÁGRAFO TREZE** - A garantia será liberada após o perfeito cumprimento do Contrato, no prazo de até 30 dias, contados da data do seu vencimento, desde que devidamente comprovado que não há pendências contratuais de qualquer natureza, em especial aquelas envolvendo direitos trabalhistas dos empregados abrangidos pelo contrato encerrado, inclusive quanto às verbas rescisórias, se for o caso, devendo tal condição estar registrada no documento pertinente à garantia, caso esta se efetue nas modalidades de seguro-garantia e fiança bancária.

**CLÁUSULA DOZE – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA - A CONTRATADA** obriga-se a:

1. Observar, na execução do objeto deste Termo de Parceria, todos os prazos e condições estabelecidas, de forma plena e satisfatória, iniciando e operacionalizando o objeto no prazo estipulado, na forma e nas condições pactuadas, em estrita conformidade com as especificações, prazos e condições estabelecidas no Edital, Termo de Referência e na sua proposta.
2. Manter sigilo absoluto ao objeto contratado, bem como sobre dados, documentos, especificações técnicas ou comerciais e demais informações, não tornadas públicas pelo **BASA**.
3. Notificar ao **BASA**, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
4. Responder pelos danos comprovadamente causados ao **BASA** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, inclusive de seus empregados, quando da execução do objeto contratado. A Fiscalização ou o acompanhamento do **BASA** não excluirá ou reduzirá essa responsabilidade da **BASA**.
5. Não usar, copiar, duplicar ou de alguma outra forma reproduzir ou reter quaisquer informações do **BASA**, exceto se autorizada previamente, por escrito, por este.
6. Manter, durante a execução deste Termo de Parceria, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com a legislação vigente.
7. Não efetuar a compilação reversa, montagem reversa ou engenharia reversa de qualquer programa aplicativo a que venha ter acesso por força do serviço.
8. Entregar, impreterivelmente, ao término deste Termo de Parceria - ou a qualquer tempo, a pedido do **BASA** todas as documentações que venha a ter lhe fornecido.
9. Devolver e eliminar de suas bases de dados, após a realização dos serviços, toda e qualquer informação ou documentos porventura encaminhados pelo **BASA** para auxiliar na realização dos serviços.



10. Observar, durante a execução do objeto contratado, o fiel cumprimento das leis federais, estaduais e municipais vigentes ou que entrarem em vigor, sendo a única responsável pelas infrações cometidas.
11. O **BASA** não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, bem como por quaisquer ônus, direitos ou obrigações vinculadas à legislação tributária, trabalhista, previdenciária ou securitária decorrentes da execução do presente Termo de Parceria, cujo cumprimento e responsabilidade caberão, exclusivamente, à **CONTRATADA**.
12. A **CONTRATADA** assume, como exclusivamente seus, os riscos e as despesas decorrentes da operacionalização do objeto deste Contrato, tais como obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, material, mão de obra, aparelhos e equipamentos que possam influir, direta ou indiretamente, na execução da operacionalização do objeto deste Contrato necessários à boa e perfeita execução do objeto.
13. Responsabilizar-se por quaisquer encargos, de natureza civil, fiscal, comercial, trabalhista ou previdenciária, decorrentes da execução do objeto contratado, cumprindo ao **BASA** tão somente o pagamento do preço na forma do serviço contratado.
14. Responsabilizar-se pela reparação de quaisquer danos diretamente causados ao **BASA** ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo essa responsabilidade a Fiscalização ou o acompanhamento da execução das atividades previstas pelo **BASA**.
15. Serão de inteira responsabilidade e, a expensas da **CONTRATADA**, sem nenhum custo adicional para o **BASA**:
  - I. Apoio e suporte técnico, remoto ou local, eventualmente necessários ao adequado funcionamento do objeto deste Contrato;
  - II. Todos os custos relativos a transporte, alimentação e hospedagem de profissionais, ligações telefônicas e aberturas de chamados para suporte técnico;
  - III. Despesas com passagem, hospedagem, diárias, alimentação e outras que forem necessárias para execução do objeto deste Termo de Parceria.
  - IV. Indicar, formalmente, após a assinatura do Termo de Parceria, durante a reunião inicial para inserção da **CONTRATADA** ou via carta/e-mail, o Preposto que será responsável pela condução de todos os assuntos referente ao objeto contratado.
  - V. Reportar ao BASA imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades ocorridas durante a execução dos serviços que possam comprometer de alguma forma as atividades do objeto do Termo de Parceria.

- VI. Providenciar, cópia para todos os profissionais alocados na execução dos serviços das normas disponibilizadas pelo **BASA**, bem como zelar pela observância de tais normas.
- VII. Assinar o Termo de sigilo e confidencialidade, **ANEXO VIII** deste Termo de Parceria.
- VIII. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre. A **CONTRATADA** assinará junto com o esse Contrato, o **ANEXO V** a declaração dessa condição.
- IX. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que operacionalizam a Parceria, com as necessidades pertinentes e adequada;
- 16. A **CONTRATADA** será responsável pelos danos de qualquer natureza que acarretar ao **BASA** ou a terceiros em decorrência de negligência, imperícia ou imprudência por parte de seus empregados ou prepostos, na administração e operacionalização do objeto deste Termo de Parceria, desde que devidamente comprovado.

**PARÁGRAFO ÚNICO - A CONTRATADA obriga-se ainda a:**

- 1. **Suporte Técnico:** Garantir suporte técnico contínuo para resolver problemas e realizar manutenção dos sistemas.
- 2. **Conformidade Regulatória:** Assegurar que todas as operações sigam as regulamentações de segurança de dados e outras normas aplicáveis.
- 3. **Integração com o Banco:** Realizar a integração técnica e operacional com o banco, garantindo que os sistemas de ambos funcionem de forma sincronizada.
- 4. **Infraestrutura Tecnológica:** Fornecer e manter a infraestrutura tecnológica necessária para garantir o processamento seguro e eficiente das operações com o cartão;
- 5. **Gestão de Fraudes e Segurança:** Implementar sistemas de prevenção à fraude, monitoramento de transações suspeitas e outras medidas de segurança.
- 6. **Conciliação e Relatórios:** Oferecer ao banco ferramentas de conciliação financeira e geração de relatórios detalhados sobre as transações, liquidações e demonstrativo de resultados.
- 7. **Suporte Técnico:** Garantir suporte técnico contínuo para resolver problemas e realizar manutenção dos sistemas.
- 8. **Conformidade Regulatória:** Assegurar que todas as operações sigam as regulamentações de segurança de dados (como PCI-DSS) e outras normas aplicáveis. A

empresa **CONTRATADA** deve cumprir todas as exigências legais e regulatórias relacionadas à emissão e operação do cartão múltiplo, conforme as normas estabelecidas por órgãos como o Banco Central e outras autoridades competentes. Além disso, precisa manter atualizada toda a documentação necessária para auditorias, controles internos e revisões de conformidade;

**9. Integração com o Banco:** Realizar a integração técnica e operacional com o banco, garantindo que os sistemas de ambos funcionem de forma sincronizada. A **CONTRATADA** precisa implementar e manter a integração adequada com os sistemas da empresa Banco, assegurando a interoperabilidade entre as plataformas. É obrigatório fornecer suporte técnico contínuo para a resolução de problemas, atualizações de sistemas e melhorias de desempenho quando solicitado;

**10. Treinamento e Capacitação:** Oferecer treinamentos periódicos à equipe do contratada, garantindo a correta utilização e promoção do cartão múltiplo. Também precisa manter a equipe atualizada sobre novas funcionalidades, processos de segurança e melhores práticas de operação

#### **CLÁUSULA DOZE – DAS OBRIGAÇÕES DO BASA - Obriga-se o **BASA** a:**

- I)** Fiscalizar e acompanhar a execução do objeto do Termo de Parceria, indicando claramente os Gestores e os Fiscais (técnico, administrativo, etc.), bem como fornecer crachá para acesso às dependências do **BASA**.
- II)** Comunicar tempestivamente a **CONTRATADA**, por escrito, sobre as possíveis irregularidades observadas no decorrer da execução dos serviços, para a imediata adoção das providências de modo a sanar problemas eventualmente ocorridos.
- III)** Respeitar e fazer respeitar por seus empregados, propostos ou terceiros que, de alguma forma venham a ter acesso à plataforma da **CONTRATADA**, os direitos de propriedade intelectual da mesma e a confidencialidade das informações recebidas da **CONTRATADA**.
- IV)** Atestar os Demonstrativos de Resultado desde que tenham sido entregues como determina este Termo de Parceria.
- V)** Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre eventuais imperfeições, falhas, e demais irregularidades verificadas na execução dos procedimentos previstos neste Termo de Parceria, de modo que possam ser adotadas medidas para correção do que for notificado.

- VI)** Efetuar os repasses devidos pela operacionalização da parceria, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no Termo de Parceria e seus Anexos.
- VII)** Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução da parceria com objetivo de viabilizar a execução do objeto contratado, obedecidos, obrigatoriamente, os padrões estabelecidos na Política de Segurança do **BASA**.
- VIII)** Fornecer cópia dos normativos internos vigentes do Banco da Amazônia que estiverem relacionados à execução da parceria.
- IX)** Assegurar o acesso aos profissionais da **CONTRATADA**, devidamente identificados, às dependências do **BASA**, para a execução de quaisquer necessidades referentes a parceria, em horário previamente definido pelo **BASA**, quando necessário.
- X)** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da **CONTRATADA** ou por pessoas por ela designadas.
- XI)** Designar fiscais para o acompanhamento da execução do Termo de Parceria.
- XII)** Ao solicitar suporte ou manutenção à **CONTRATADA**, o **BASA** deverá apresentar a descrição do problema observado, informando o nível de severidade e repassando as explicações que vinculem o problema ao referido nível.
- XIII)** Avaliar e homologar, em até dois dias úteis, relatório dos serviços executados pela **CONTRATADA**, se aplicável.

**CLÁUSULA DEZESSETE – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** - Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Contrato, o **CONTRATANTE** poderá, garantido o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações do Contrato, aplicar as penalidades previstas na Lei 13.303/2016:

1. Advertência, por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
2. Multa de:
  - a. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, 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.** 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima ou de inexecução parcial da obrigação assumida.
  - c.** 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
  - d.** 0,2% (dois décimos por cento) a 3,2% (três vírgula dois décimos por cento) por dia sobre o valor do Contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2 abaixo, do **Parágrafo Décimo Terceiro** desta Cláusula.
  - e.** até 1% (um por cento) por dia útil de atraso na implantação dos serviços. A referida multa terá como base o valor global referente ao serviço descumprido;
  - f.** até 10% (dez por cento) sobre o valor global do Contrato, a critério da autoridade competente do **CONTRATANTE**, em razão de qualquer descumprimento das demais obrigações contratuais, não previstas nos itens acima.
  - g.** 0,5% (cinco décimos por cento) até 5% (cinco por cento) sobre o valor da fatura, por meta não alcançada conforme Plano de Alcance de Metas e Metodologias acordado.
- 3.** Suspensão do direito de contratar com o **CONTRATANTE** pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – Comete infração administrativa nos termos da Legislação vigente, a **CONTRATADA** que:

- I.** Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.
- II.** Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- III.** Falhar ou fraudar na execução do Contrato;
- IV.** Comportar-se de modo inidôneo; e
- V.** Fraude fiscal.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – O total das multas aplicadas não poderá exceder o montante de 10% (dez por cento) do valor global do Contrato.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou de crédito existente no **CONTRATANTE** em relação à **CONTRATADA**. Caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da Lei.

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

**PARÁGRAFO QUINTO** - As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

**PARÁGRAFO SEXTO** – A aplicação de qualquer das penalidades previstas somente poderá ser aplicada após procedimento administrativo, e desde que assegurados o contraditório e a ampla defesa, facultada a **CONTRATADA** a defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, observando-se o procedimento previsto na Legislação vigentes.

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

**PARÁGRAFO OITAVO** - Contra a decisão de aplicação de penalidade, a **CONTRATADA** poderá interpor o recurso cabível, na forma e no prazo previstos no Regulamento de Formalização, Execução e Fiscalização de Contratos Administrativos.

**PARÁGRAFO NONO** - A imposição de penalidades não impede a extinção do Contrato pelo **CONTRATANTE**, nos termos da Legislação aplicável.

**PARÁGRAFO DEZ** - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao **CONTRATANTE**, observado o princípio da proporcionalidade.

**PARÁGRAFO ONZE** - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

**PARÁGRAFO DOZE**- Os casos omissos serão resolvidos pelas partes em conformidade com a Legislação em vigor e os princípios do Direito Privado, no que couber.

**PARÁGRAFO TREZE** - Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

**Tabela 1**

<b>GRAU</b>	<b>CORRESPONDÊNCIA</b>
01	0,2% (dois décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato
02	0,4% (quatro décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato
03	0,8% (oito décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato
04	1,6% (um inteiro e seis décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato
05	3,2% (três inteiros e dois décimos por cento) ao dia sobre o valor mensal do Contrato

**Tabela 2**

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
02	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por Unidade de atendimento;	04
03	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
04	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
05	Deixar de cumprir quaisquer das Cláusulas do Contrato e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo Órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
06	Deixar de indicar e manter durante a execução do Contrato os Prepostos previstos no Contrato;	01

**CLÁUSULA DEZOITO – DA RESCISÃO** - A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas seguintes hipóteses:

- I- Mediante distrato, pela inexecução parcial ou total do Contrato;
- II- Amigavelmente, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração, precedida de autorização escrita e fundamentada, mediante aviso prévio por escrito, de 18 meses consecutivos;
- III- Judicialmente, nos termos da Legislação.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - Sem prejuízo de outras Sanções, constituem motivos para rescisão por justa causa deste Contrato, pelo **CONTRATANTE** as situações descritas nos subitens abaixo:

- I. A inexecução total ou parcial do Contrato, com as consequências contratuais previstas;
- II. O atraso na entrega do serviço superior a 30 dias consecutivos;
- III. O descumprimento reiterado de Cláusulas, especificações ou prazos contratuais;
- IV. O cumprimento irregular de Cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- V. O atraso injustificado no início do serviço;
- VI. A paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à Administração do **CONTRATANTE**;
- VII. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou



incorporação trato, sem a prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE**.

**VIII.** O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

**IX.** O cometimento reiterado de faltas na sua execução;

**X.** A decretação de falência, o pedido de recuperação judicial ou extrajudicial;

**XI.** A dissolução da sociedade;

**XII.** A alteração societária que modifique a finalidade ou o controle acionário ou, ainda, a estrutura da **CONTRATADA** que, a juízo da **CONTRATANTE**, inviabilize ou prejudique a execução deste Contrato;

**XIII.** O descumprimento de quaisquer das condições ajustadas neste Contrato;

**XIV.** Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução deste Contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A rescisão acarretará, de imediato, a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, para ressarcimento dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações devidas e até o limite dos prejuízos causados ao **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Na rescisão deste Contrato, o **CONTRATANTE** aplicará a multa rescisória prevista no **Parágrafo Quarto** da **Cláusula Décima Primeira** deste Contrato, reservando-se, ainda, o direito de intentar ação judicial para indenização por perdas e danos.

**PARÁGRAFO QUARTO** – O descumprimento total ou parcial de qualquer das obrigações ora assumidas sujeitará a **CONTRATADA** às sanções previstas na Lei nº 13.303/2016, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

**PARÁGRAFO QUINTO** - A rescisão deste contrato também poderá ocorrer quando a **CONTRATADA**:

- a.** Deixar de comprovar sua regularidade fiscal, trabalhista, inclusive contribuições previdenciárias e depósitos do FGTS, para com seus empregados;
- b.** Vier a ser declarada inidônea por qualquer órgão da Administração Pública;
- c.** Utilizar em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas obrigações contratuais;
- d.** Vier a ser atingida por protestos de títulos, execução fiscal ou outros fatos que comprometam sua capacidade econômico-financeira;
- e.** Motivar a suspensão dos serviços por parte de autoridades competentes.

**PARÁGRAFO SEXTO** - Configurada a hipótese da **alínea “e”** do Parágrafo anterior, a **CONTRATADA** responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que o **CONTRATANTE**, como consequência, venha a sofrer.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e o direito à ampla defesa.



**PARÁGRAFO OITAVO** - Na rescisão deste Contrato, provocada pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** aplicará à **CONTRATADA** a multa prevista no **Parágrafo Quarto** da **Cláusula Dezesete** deste Contrato, reservando-se, ainda, o direito de intentar ação judicial para indenização por perdas e danos diretos.

**PARÁGRAFO NONO** - As responsabilidades imputadas à **CONTRATADA**, por danos diretos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra o **CONTRATANTE**, não cessam com a rescisão deste Contrato.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - A **CONTRATADA** é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à Empresa Pública ou Sociedade de Economia Mista, que forem apurados judicialmente.

**CLÁUSULA DEZENOVE – DA HABILITAÇÃO DA CONTRATADA** – A **CONTRATADA** também se obriga a manter, durante a vigência deste Contrato, todas as condições de habilitação exigidas nesta contratação, inclusive a condição de não empregar menor, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze anos). Assume, ainda, a obrigação de apresentar, no término do prazo de validade de cada documento, os seguintes comprovantes atualizados:

- a) Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal** do seu domicílio ou sede, compreendendo a certidão negativa ou positiva com efeito de negativa de débitos relativos a tributos e à dívida ativa, inclusive contribuições previdenciárias e sociais; e
- b) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e Municipal do domicílio ou sede da **CONTRATADA**, compreendendo a Certidão de Quitação de Tributos e a Certidão Quanto a Dívida Ativa - ou outras equivalentes, na forma da lei - expedidas, em cada esfera de governo, pelo órgão competente;
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas: **Municipal e Estadual** compreendendo a certidão negativa ou positiva com efeito de negativa de débito relativo a tributos;
- d) Prova de regularidade perante o FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, mediante apresentação do CRF - Certificado de Regularidade de Fundo de Garantia, fornecido pela Caixa Econômica Federal.
- e) Da inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa de débitos trabalhistas (**CNDT**).

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A não apresentação dos comprovantes citados no *Caput* desta CLÁUSULA poderá ensejar, a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão deste Contrato, sem que caiba à **CONTRATADA** o direito a qualquer indenização.

**CLÁUSULA VINTE – DO SIGILO E INVOLABILIDADE** - A **CONTRATADA** deverá assinar, juntamente com o **CONTRATANTE** o **Termo de Confidencialidade de Dados e Sigilo, conforme ANEXO VIII** deste instrumento contratual, a fim de garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante a prestação dos serviços de suporte técnico e orientação técnica.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - 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** deste instrumento contratual. O referido termo deverá ser entregue ao **CONTRATANTE** antes do início das atividades do profissional.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A **CONTRATADA** deverá manter o (a)s empregado(a)s devidamente identificados por meio de crachá funcional quando no ambiente físico do **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - A **CONTRATADA** deverá não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do **CONTRATANTE**, sob pena de rescisão contratual e medidas cíveis e penais cabíveis;

**PARÁGRAFO QUARTO** - A **CONTRATADA** deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo **CONTRATANTE** a tais documentos;

**PARÁGRAFO QUINTO** - A **CONTRATADA** deverá garantir que os profissionais alocados para execução do contrato estejam cientes e cumpram a POL 304 - Política de Segurança da Informação e Cibernética do Banco da Amazônia e a NP Classificação e Tratamento da Informação;

**PARÁGRAFO SEXTO** - A **CONTRATADA** deverá manter seus empregados devidamente informados das normas disciplinares do **CONTRATANTE**, bem como das normas e políticas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - A **CONTRATADA** deverá estabelecer procedimentos e processos para treinamento e conscientização das normas e políticas de segurança da Informação para todos os profissionais.

**PARÁGRAFO OITAVO** - A **CONTRATADA** deverá assumir inteira responsabilidade, pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, incluindo prejuízos financeiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da não observância de requisitos mínimos de segurança no desenvolvimento de seus produtos e serviços.

**CLÁUSULA VINTE E UM – DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS** - 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.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Todo tratamento de dado pessoal decorrente da implementação deste Contrato deve seguir as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e as diretrizes abaixo elencadas:

**I. 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 litude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis;

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

**III. 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.

**IV. Confidencialidade dos Dados Pessoais:** A **CONTRATADA**, incluindo todos os seus colaboradores, deverá tratar todos os Dados Pessoais a que tiver acesso por meio deste Contrato, como confidenciais, ainda que este Contrato venha a ser resolvido, e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

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

**VI. 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.

**VII. 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.

**VIII. 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 Contratotografia.

**IX. 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.

**X.** 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.

**XI.** 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.

**XII.** 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**.

**XIII.** 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**;

**XIV.** 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.

**XV.** 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.

**XVI.** 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.

**XVII.** 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 Contrato.

**XVIII.** 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.

**XIX.A CONTRATADA** será responsável por estabelecer instrumentos contratuais e/ou procedimentos adequados aos tomadores finais em consonância com as exigências da LGPD e com as demais legislações pertinentes. Fica assegurado ao **CONTRATANTE** o direito de regresso no caso de danos e prejuízos causados pela **CONTRATADA** decorrentes de instrumentos contratuais e procedimentos inadequados ou inconformes com a legislação vigente.

**XX.** O descumprimento das cláusulas contidas neste Contrato, poderá ensejar na rescisão imediata pelo **CONTRATANTE** e acarretará no ressarcimento, por parte da **CONTRATADA** aos prejuízos causados ao **CONTRATANTE**, além da possibilidade da aplicação de multa equivalente a 03 (três) vezes o valor do último faturamento decorrente deste Contrato, sem prejuízo de perdas e danos e outras penalidades previstas, sendo que nenhuma limitação de responsabilidade eventualmente acordada neste Contrato será aplicada para as indenizações por descumprimento das obrigações de tratamento de dados contidas neste Contrato.

**CLÁUSULA VINTE E DOIS – DAS VEDAÇÕES** – O Contrato não poderá ser no todo ou em parte objeto de cessão ou transferência, salvo na hipótese de reorganização societária da **CONTRATADA**.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - É vedado à **CONTRATADA**, salvo se estiver expressamente autorizada pelo **CONTRATANTE**:

- I) Subcontratar terceiros para o fornecimento do objeto deste Contrato;
- II) Veicular publicidade que tenha como apelo mercadológico o fato de ter prestado ou estar prestando serviços ao **CONTRATANTE**, ou qualquer outra informação acerca das atividades e programas do **CONTRATANTE**;
- III) Utilizar o presente Contrato como garantia perante terceiros ou cessão dos direitos creditícios em operações de desconto bancário;
- IV) Usar, copiar, duplicar ou de alguma outra forma reproduzir ou reter quaisquer informações do **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - Nos termos do Art. 7º do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010, que dispõe sobre a vedação de nepotismo no âmbito da Administração Pública Federal, também é vedado à **CONTRATADA** utilizar, durante toda a vigência desta Carta Contrato, mão de obra de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º (terceiro) grau, de empregado do **CONTRATANTE** que exerça cargo em comissão ou função de confiança. Para os fins do disposto neste

Parágrafo, a **CONTRATADA**, por meio do seu representante legal, assinará o declaração constante no **ANEXO V** deste Contrato.

**CLÁUSULA VINTE E TRÊS – DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO E DO CONTRATO -** Conforme prevê a Lei 13.303/16, e o Art. 99 do Novo Regulamento do **CONTRATANTE**, a execução e Gestão do Contrato será acompanhada e fiscalizada pelo Gestor do Serviço e pelo Fiscal do Contrato, verificando seu adimplemento, cumprindo-se a exigência legal.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A Gestão deste Contrato será feita por funcionário especialmente designado, lotado na Central de Projetos Estratégicos e Inovação - **CEPIN** do **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Nas ausências ou impedimentos dos empregados de que trata o item anterior, os encargos a ele atribuídos passarão a ser exercidos por quem o substituir na forma regulamentar.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – A ausência ou omissão da Fiscalização do **CONTRATANTE** não eximirá a **CONTRATADA** das responsabilidades previstas neste Contrato e seus anexos.

**PARÁGRAFO QUARTO** - Os contatos entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** serão mantidos por intermédio da Fiscalização do **CONTRATANTE**.

**PARÁGRAFO QUINTO** - A comunicação formal entre a Fiscalização e a **CONTRATADA**, e vice-versa, será feita por escrito, preferentemente por meio eletrônico, e os documentos gerados constarão dos autos do processo.

**PARÁGRAFO SEXTO** - Todas as ordens de serviço ou comunicações entre a Fiscalização e a **CONTRATADA** serão transmitidas por escrito, por meio eletrônico, e constarão dos autos do processo.

**PARÁGRAFO SÉTIMO** - Para os fins previstos no *Caput* desta Cláusula, o **CONTRATANTE** registrará em relatório as deficiências verificadas na execução deste Contrato, encaminhando cópia ao Preposto da **CONTRATADA**, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem qualquer ônus ao **CONTRATANTE** e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato.

**PARÁGRAFO OITAVO** - O Gestor do serviço será responsável pela homologação e assinatura dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo dos Serviços.

**PARÁGRAFO NONO** - O Gestor do serviço será responsável ainda por:

- I) Cumprir e fazer cumprir as disposições e condições avençadas no Contrato e seus Anexos;
- II) Atestar as Notas Fiscais/Faturas e a documentação exigível para pagamento;



- III) Consolidar o Termo Circunstanciado elaborado pelo Fiscal do Contrato, a partir da apuração das possíveis ocorrências e das Sanções Administrativas definidas neste Edital e seus Anexos;
- IV) Apurar eventuais faltas da **CONTRATADA** que possam gerar a aplicação de sanções prevista neste Contrato.
- V) Comunicar à **CONTRATADA** a ocorrência de irregularidades, diligenciando para que sejam plenamente corrigidas; e;
- VI) Exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas neste Contrato e seus Anexos.

**PARÁGRAFO DÉCIMO** - O Contrato será acompanhado pelo Gestor do Serviço, que ficará encarregado de atestar a execução dos serviços, para posterior encaminhamento para o pagamento. Os valores a serem pagos estão condicionados à execução satisfatória dos serviços contratados.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO** - As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato deverão ser autorizadas pela autoridade competente do **CONTRATANTE**, em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

**CLÁUSULA VINTE E QUATRO – DA MATRIZ DE RISCO** - A Matriz de Riscos consiste no documento que discrimina de forma clara e objetiva os riscos assumidos por cada uma das partes na celebração deste instrumento contratual e está disposto no **ANEXO XIII**, deste Contrato.

**CLÁUSULA VINTE E CINCO – DA INTEGRIDADE, DA CONDUTA ÉTICA E DOS PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO** - As Partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa - Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992 e a Lei Anticorrupção - Lei nº 12.846, de 01 de Agosto de 2013 e seus regulamentos e se comprometem a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados. Adicionalmente, cada uma das Partes declara que tem e manterá até o final da vigência deste Contrato um código de ética e conduta próprio, cujas regras se obriga a cumprir fielmente. Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos códigos de ética e conduta, ambas as Partes desde já se obrigam, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições:

- (i) Não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente;
- (ii) Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

- (iii) Respeitar e exigir que seus empregados respeitem, no que couber, os princípios éticos e os compromissos de conduta definidos no Código de Conduta Ética do BANCO DA AMAZÔNIA S.A, cujo teor poderá ser acessado no site [www.bancoamazonia.com.br](http://www.bancoamazonia.com.br).

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A comprovada violação de quaisquer das obrigações previstas nesta Cláusula é causa para a rescisão unilateral deste Contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - A aplicação das sanções previstas na Lei nº 12.846/13 não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos.

**CLÁUSULA VINTE E SEIS – DO FORO** – As partes elegem o Foro da Comarca de Belém, Capital do Estado do Pará para dirimir eventual questão oriunda, direta ou indiretamente, com renúncia de qualquer outro Foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

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,**

**BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**

---

**XXXXXXXX**

REPRESENTANTE DO BASA  
CONTRATADA

---

**XXXXXXXXXXXXXX**

REPRESENTANTE DA CONTRATADA



## **CHAMAMENTO PUBLICO 2025/002**

### **ANEXO VIII**

#### **TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

Este Termo de Compromisso é celebrado entre:

CONTRATANTE Banco da Amazônia, Endereço Avenida Presidente Vargas, 800, inscrito no CNPJ/MF 04.902.979/0001-44, neste ato representadas pelo Gestor do Contrato e pelo Fiscal do Contrato, abaixo assinado, e a CONTRATADA [RAZÃO SOCIAL DA CONTRADA], Endereço [ENDEREÇO DA CONTRATADA], inscrita no CNPJ/MF [CNPJ DA CONTRATADA], neste ato representadas por seus sócios-administradores, na forma de seu contrato social e pelo seu Preposto, todos abaixo assinados,

CONSIDERANDO QUE as Partes, por meio do Contrato [NÚMERO DO CONTRATO], estão estabelecendo uma relação de CONTRATANTE e CONTRATADA para a prestação de serviços especializados em [OBJETO DO CONTRATO], que para ser executada necessariamente inclui o acesso, o conhecimento e o tratamento de dados e informações corporativas da CONTRATANTE, o 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 a expressão “informações internas, restritas e/ou sigilosas” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si informações internas, 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 internas, restritas e/ou sigilosas, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, 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).

- a) Assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade das informações do BANCO DA AMAZÔNIA no desenvolvimento dos serviços prestados;
- b) Tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que forem fornecidas pelo BANCO DA AMAZÔNIA e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente e a NP Classificação e Tratamento da Informação;
- c) Manter as informações do BANCO DA AMAZÔNIA em segurança e sob sigilo, obrigando-se a tomar todas as medidas necessárias para impedir que sejam transferidas, reveladas, divulgadas ou utilizadas, sem autorização, a qualquer terceiro estranho a este Instrumento por si e por parte de seus Profissionais, ou utilizar de forma contrária ao aqui estabelecido;
- c) 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;
- d) Não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (i) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (ii) informações relativas aos materiais de acesso restrito do BANCO DA AMAZÔNIA, salvo autorização da autoridade competente.
- f) Quando as informações recebidas, criadas ou acessadas pelos profissionais da CONTRATADA, em razão dos serviços contratados, forem de uso exclusivo do BANCO DA AMAZÔNIA, importará no reconhecimento deste fato pela parte da CONTRATADA.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 05 (cinco) vias de igual teor e forma.

[Local], XX de XXXX de XXXX.

## **CHAMAMENTO PUBLICO 2025/002**

### **ANEXO IX**

#### **TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO TERCEIRIZADO**

Eu, [NOME DO EMPREGADO], portador do CPF nº [NÚMERO DO CPF], declaro, como empregado da [RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA], estar ciente de minhas responsabilidades profissionais quanto à segurança dos recursos computacionais e das informações corporativas do Banco da Amazônia S.A., cujos acessos me serão franqueados para desempenho, exclusivo, das funções para as quais fui expressamente contratado e designado.

Por esse termo de responsabilidade e confidencialidade, comprometo-me a:

- a) Manter-me atualizado com a Política de Segurança da Informação e Cibernética e demais Políticas Internas e Normas de Segurança do BANCO DA AMAZÔNIA;
- b) Manter o sigilo absoluto de minha senha corporativa, estando ciente que minha senha é pessoal e intrasferível, cabendo a mim, exclusivamente, a guarda sigilosa, não podendo revelá-la para terceiros;
- c) Manter sigilo absoluto da senha de acesso aos sistemas e de informações de clientes do BANCO DA AMAZÔNIA que me sejam franqueados em função da minha atividade profissional;
- d) Manter vigilância dos materiais, máquinas, ferramentas e outros pertences de minha propriedade guardados no local dos serviços, quando forem prestados nas dependências do BANCO DA AMAZÔNIA, além de zelar pelos equipamentos, materiais e quaisquer outros recursos de propriedade da DO BANCO DA AMAZÔNIA colocados eventualmente à minha disposição, utilizando-os de maneira correta e cuidadosa e estritamente para os fins do cumprimento das minhas atividades.
- e) Manter sigilo das informações do BANCO DA AMAZÔNIA ou de terceiros, classificadas como sigilosas e restritas, não divulgando ou comercializando, interna ou externamente, a não ser quando devidamente autorizado;
- f) Manter sigilo de informações pessoais, não divulgando ou comercializando, interna ou externamente, a não ser quando devidamente autorizado;
- g) Não copiar, reproduzir, transferir ou usar indevidamente quaisquer informações do BANCO DA AMAZÔNIA para qualquer outra finalidade que não esteja ligada a atividade profissional exercida, observando-se o disposto neste termo.
- h) Não utilizar, reter ou duplicar as informações que lhe forem fornecidas para criação de qualquer arquivo, lista ou banco de dados de sua utilização particular ou de

quaisquer terceiros ou para finalidades distintas da informada pelo BANCO DA AMAZÔNIA.

- i) Não transferir as informações corporativas do Banco da Amazônia para outros meios de armazenamento (físicos e nuvem), não autorizados pelo Banco, para fins particulares, sob pena de responsabilização por vazamento de dados;
- j) Cessar o uso, bem como devolver, imediatamente após o término do Contrato, todos os materiais, informações, documentos, recursos (inclusive crachás, usuários de acesso a sistemas etc.) do BANCO DA AMAZÔNIA que tenham me sido emprestados ou de qualquer forma disponibilizados.
- k) Acessar os ambientes do BANCO DA AMAZÔNIA, sejam eles físicos ou lógicos, estritamente para a execução da prestação dos serviços contratados.
- l) Respeitar às leis vigentes de direito autoral e Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) bem como as demais leis, normas e políticas de proteção de dados pessoais corporativas.
- m) Seguir as instruções recebidas do BANCO DA AMAZÔNIA em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes e aplicáveis, devendo garantir sua licitude e idoneidade.
- n) Tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição sua, ainda que a relação contratual entre as Partes venha a ser resolvida, e independentemente dos motivos que derem causa.
- o) Notificar o BANCO DA AMAZÔNIA assim que tomar conhecimento de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (i) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (ii) de quaisquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (iii) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.
- p) Respeitar às leis vigentes de direito autoral e no que couber, ter como ação os princípios e práticas descritos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) no que tange à segurança, a privacidade e o tratamento das informações, bem como, adotar ações no presente para a plena observância da referida lei no momento de sua vigência.

Sendo estas responsabilidades estendidas:

- a) Para fora das dependências do BANCO DA AMAZÔNIA e fora dos horários normais de trabalho quando na execução de trabalho remoto, em cliente ou em outra dependência do Banco;
- b) Por tempo indeterminado, mesmo após o término da relação profissional da CONTRATADA com o BANCO DA AMAZÔNIA, no que tange a não divulgação e comercialização de informações sigilosas e informações pessoais;

Estou ciente que transgressões destas normas são consideráveis faltas graves e que poderei responder civil e penalmente por quaisquer prejuízos causados ao Banco da Amazônia.

[Local], XX de XXXX de XXXX.

---

[NOME DO EMPREGADO TERCEIRIZADO]

## **ANEXO X**

### **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 Banco da Amazônia 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 Banco da Amazônia 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 Banco da Amazônia 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.

A CONTRATADA, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando O Banco da Amazônia 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 Banco da Amazônia, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da CONTRATADA e do Banco da Amazônia; e

c) observar, no que for aplicável, o Programa de Compliance do Banco da Amazônia, 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 Banco da Amazônia 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 Banco da Amazônia, por meio do Canal de Denúncias ..... e no telefone .....

Fica esclarecido que, para os fins do Contrato, a CONTRATADA é responsável, perante O Banco da Amazônia e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

Por fim, a CONTRATANTE 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.

.....

(Local e Data)

.....

(representante legal)



**CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/002**

**ANEXO XI**

**TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA**

Eu, \_\_\_\_\_, matrícula: \_\_\_\_\_  
CPF \_\_\_\_\_ declaro:

- a) ter recebido, neste ato, cópia do Código de Ética do Banco da Amazônia;
- b) que tomei conhecimento do inteiro teor do Código e comprometo-me a cumprir fielmente suas normas, durante todo o meu mandato estatutário e/ou vigência de meu contrato de trabalho e/ou de prestação de serviço;
- c) ter conhecimento de que a Comissão de Ética do Banco da Amazônia analisará o descumprimento do Código ou de outras normas por ele abrangidas e dará encaminhamento às instâncias competentes.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura

## **CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/002**

### **ANEXO XII - CADERNO DESCRITIVO DE AVALIAÇÃO**

Este documento busca orientar o processo de contratação de empresa especializada em serviços de Contact Center para atendimento ativo e receptivo e de canais multimeios (WhatsApp, e-mail, mídias sociais, lojas google play e app store, SMS, chatbot, chat online, sites de reclamações, SIC, etc.).

Os serviços devem incluir a gestão, planejamento e acompanhamento da operação e da qualidade do atendimento.

As modalidades de atendimento prestados pela central de atendimento do Contact Center devem envolver: Atendimento Ativo, Atendimento Receptivo Voz e Multimeios, SAC e OUVIDORIA.

**Contexto:** O Contact Center deverá estar apto para a análise, de forma automatizada, de proposta de clientes, atendendo aos serviços internos de cadastro, avaliação de risco cliente e, integração as diferentes aplicações de canais suportados pelo Banco.

#### **1. Descrição objetiva da necessidade:**

Atendimento, registro e resposta às demandas oriundas de canais de atendimento virtuais ou físicos do Banco, tais como: internet, redes sociais, chat, rede de agências e outros, utilizando canais de atendimento do BANCO DA AMAZÔNIA ou ferramentas próprias da CONTRATADA, previamente homologadas.

Encaminhamento às áreas responsáveis, no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE, das ocorrências que não tiverem solução prevista nos documentos e informativos fornecidos ou cujos roteiros/procedimentos recomendem o repasse para solução.

O atendimento deve ser desempenhado por operadores terceirizados.

O processo de atendimento envolve a utilização de scripts e deverá ser estruturado conforme definido pelo Banco da Amazônia.

Os contatos ativos somente serão realizados com orientação e autorização do Banco da Amazônia.

#### **Atendimento Ativo:**

- a. Telemarketing;
- b. Televendas;
- c. Envio de SMS;
- d. Aviso de vencimento de contas/boleto/cartão;
- e. Oferta de produtos e serviços, conforme orientação do Banco da Amazônia;
- f. Cobrança e regularização de operações inadimplidas por meio de soluções automatizadas;
- g. Positivação de transações;
- h. Retorno de contatos efetuados pelos clientes por qualquer canal de atendimento do Banco;
- i. Informações sobre produtos e serviços;
- j. Execução de ações promocionais, conforme orientação do CONTRATANTE;

- k. aplicação de pesquisa de satisfação e de mercado;
- l. Outros serviços.

**Atendimento Receptivo Voz:**

- a. SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor):
  - Informações, reclamações, dúvidas;
  - URA: redirecionamento, bloqueio de cartão, outros serviços;
  - Atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou de fala.
- b. CAC (Central de Atendimento a Clientes):
  - Registros sobre fraude ou furtos;
  - Bloqueio/desbloqueio de cartão;
  - Contestação (compras, operação);
  - Consulta de saldo e extrato;
  - Contratação e Cancelamento de serviços;
  - Solicitação de boletos;
  - HelpDesk;
  - Suporte à Internet Banking e Mobile Banking (canais de autoatendimento, app, internet banking e gerenciador financeiro);
  - Desbloqueio da senha do app;
  - Suporte a cartões;
  - Status das operações em andamento e processo de contratação;
  - Suporte a parceiros;
  - Fornecimento de informações, e esclarecimentos que se fizerem necessários sobre produtos e serviços, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pelo Banco;
  - Registro de ligações (informações, solicitações, sugestões, elogios, denúncias, reclamações);
  - Cobrança e regularização de operações inadimplidas por meio de soluções automatizadas (URA);
  - Encaminhamento das situações que não tenham solução imediata, de acordo com as orientações do Banco;
  - Entre outros serviços.
- c. OUVIDORIA
  - Acatar reclamações fechadas pelo SAC e consideradas não satisfatórias pelo cliente ou reclamações abertas pelo SAC com prazo superior a 7 dias;
  - URA para consulta de protocolo do SAC;
  - Atendimento humano com gravação e geração de protocolo.
- d. SIC
  - Orientações sobre a Lei de Acesso à Informação.

**Atendimento Receptivo Multimeios:**

- a. Registros sobre fraude ou furtos;
- b. Bloqueio/desbloqueio de cartão;
- c. Consulta de saldo e extrato;
- d. Cancelamento de serviço;

- e. Contratação de serviços;
- f. Emissão de boletos;
- g. HelpDesk (suporte à Internet Banking e Mobile Banking);
- h. Desbloqueio da senha do app;
- i. Status das operações em andamento e processo de contratação;
- j. Suporte a parceiros.

2. Execução nos seguintes meios (mínimos):

- a. Serviço ativo/receptivo por voz;
- b. E-mail: mensagens para os endereços eletrônicos do Banco;
- c. Atendimento Web;
- d. Redes Sociais (Facebook, Instagram, outros);
- e. Sítios de Reclamação (consumidor.gov, reclame aqui, outros).

3. Descrição dos Requisitos Funcionais

a. Funcionalidades de Telefonia:

- Capacidade de gerenciar múltiplas linhas telefônicas;
- Suporte a diferentes tipos de chamadas (entrantes, salientes, internas);
- Redundância e disponibilidade de serviço para minimizar interrupções.

b. Multicanalidade:

- Capacidade de suportar diferentes canais de comunicação, como voz, e-mail, Chat Online, Chatbot, WhatsApp, SMS, Redes Sociais, entre outros;
- Gestão integrada e unificada de todos os canais para garantir uma experiência consistente ao cliente.

c. Integração de Sistemas:

- Possibilidade de fazer Integração com sistemas de CRM - Customer Relationship Management, já existentes para acesso a informações do cliente durante as interações;
- Integração com sistemas de HelpDesk, gestão de tickets ou outros sistemas internos relevantes;
- Possibilidade de integrar com sistemas legados do Banco da Amazônia para fazer operações transacionais e de consultas;
- A ferramenta deve estar apta a se integrar a arquitetura proposta pelo Banco da Amazônia.

d. Segurança e Conformidade

- Conformidade com normas de segurança de dados, de acordo com a definição do Banco da Amazônia;
- Controles de acesso e autenticação para proteção de dados dos clientes;
- Capacidade de gravação e armazenamento seguro de chamadas para fins de conformidade e monitoramento de qualidade;
- Criptografia das informações que transitarão pela ferramenta proposta;
- A ferramenta deverá estar aderente a todas as regras de segurança do Banco da Amazônia;
- Execução de funcionalidades e operações em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e com as normas publicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD;

- e. Análise e Relatórios
    - Capacidade de monitorar e analisar métricas de desempenho, tais como tempos de espera, tempo médio de atendimento, taxa de abandono, entre outros;
    - Relatórios personalizáveis e em tempo real para gerenciamento e supervisão eficazes.
  - f. Escalabilidade e Flexibilidade
    - Capacidade de dimensionamento fácil conforme crescimento das necessidades do negócio;
    - Flexibilidade para adicionar novos canais ou funcionalidades conforme necessários a pedido do Banco.
  - g. Suporte Técnico e Manutenção
    - Disponibilidade de suporte técnico 24/7 para garantir a operação contínua do Contact Center;
    - Planos de manutenção e atualização do sistema para garantir que o software esteja sempre atualizado e funcional.
  - h. Usabilidade e Interface do Usuário
    - Interface intuitiva para agentes e supervisores para facilitar a utilização do sistema;
    - Treinamento e suporte adequados para usuários finais para maximizar a eficiência e produtividade;
    - Treinamento aos serviços que serão disponibilizados pelo Banco para suporte transacional.
4. Descrição dos Requisitos técnicos
- a. Escalabilidade e Elasticidade
    - O sistema deve lidar com muitos usuários e transações simultâneas;
    - A escalabilidade deve ser alcançada por meio de escalonamento horizontal e vertical.
  - b. Segurança e Conformidade
    - Implementar medidas robustas de segurança, incluindo criptografia, controles de acesso e gerenciamento de identidade.
  - c. Cumprir padrões do setor (Ex. GDPR, SOC 2, ISO 27001)
    - Alta Disponibilidade e Tolerância a Falhas;
    - Distribuir a solução em várias zonas de disponibilidade ou regiões;
    - Utilizar balanceamento de carga e mecanismos de failover.
  - d. Gerenciamento de Dados
    - Eficiência no armazenamento e recuperação de dados dos clientes;
    - Particionamento de dados para otimização de desempenho;
    - Estratégias de backup e recuperação de desastres.
  - e. Capacidades de Integração

- APIs para integração perfeita com outros sistemas financeiros (por exemplo, gateways de pagamento, CRM);
  - Suporte a arquiteturas orientadas a eventos (por exemplo, uso de filas de mensagens).
- f. Arquitetura de Microsserviços
- Decompor a solução em microsserviços para agilidade e escalabilidade;
  - Utilizar contêineres (por exemplo, Docker, Kubernetes) para implantação;
  - Event Sourcing e CQRS (Command Query Responsibility Segregation);
  - Implementar uma arquitetura orientada a eventos para auditabilidade e escalabilidade;
  - Separar modelos de leitura e gravação para processamento eficiente de dados.
- g. Processamento em Tempo Real
- Análises em tempo real para detecção de fraudes e insights sobre os clientes.
- h. Multi-Tenancy:
- Suportar vários bancos ou instituições financeiras na mesma infraestrutura;
  - Isolar dados e garantir segurança entre os inquilinos.
- i. Monitoramento e Registro:
- Implementar ferramentas de monitoramento (Ex. Prometheus, Grafana), para métricas de desempenho;
  - Registros centralizados para solução de problemas e depuração.
- j. Práticas DevOps:
- Infraestrutura como código (IaC) para provisionamento automatizado;
  - Pipelines de integração contínua e implantação contínua (CI/CD).
- k. Otimização de Custos:
- Otimizar o uso de recursos para minimizar os custos;
  - Utilizar serviços serverless quando aplicável.
- l. Conectividade Segura:
- Redes de alta disponibilidade e VPNs.
- m. Recuperação de desastre
- Planos de contingência robustos, e facilidade de time-travel para dados.
5. Descrição dos requisitos de segurança e privacidade.
- a. Controle de acesso - Disponibilizar permissões necessárias para os usuários, evitando que invasores as explorem para realizar acesso a funcionalidades do software;

- b. Criptografia de dados - Garantir que dados trocados entre aplicativos web e APIs sejam criptografados, para evitar roubos e/ou modificações de informações por invasores;
- c. Proteção contra-ataques de injeção - Fornece mecanismos para lidar com ataques de injeção, como SQL Injection, evitando que comandos maliciosos sejam executados;
- d. Arquitetura orientada a segurança - Focar o design de aplicação na segurança e garantir que ciclos de desenvolvimento da ferramenta pelo provedor seja seguro;
- e. Configuração correta de segurança - Utilizar verbos HTTP corretamente entre as chamadas de API, retornar mensagens de erro sem exposição de dados sensíveis e manter todas as bibliotecas internas atualizadas;
- f. Tratamento de caracteres especiais ou maliciosos - Garantir que apenas entradas válidas sejam passadas ao software para evitar ataques de SQL Injection, XSS, etc.;
- g. Componentes de software atualizados - Manter atualizados os módulos internos e bibliotecas terceiras para mitigar riscos e brechas de segurança;
- h. Mecanismos de autenticação e autorização - Definir e implementar mecanismos de autenticação e autorização e possuir controle de sessão adequado para evitar que invasores comprometam senhas, chaves ou tokens;
- i. Integridade dos dados - Garantir que código e infraestrutura protejam contra violações de integridade dos dados;
- j. Observabilidade e monitoramento - Garantir que logging e capacidade de monitoramento e observabilidade sejam eficazes para detectar em tempo real algum tipo de incidente, tanto de aplicação quanto segurança;
- k. Tratativas a falhas SSRF - Validar URL de chamadas a recursos externos para evitar que invasores as manipulem para enviar solicitações a destinos inesperados;
- l. Validação de entrada de dados - Realizar validação da entrada de dados para garantir que possuam as propriedades necessárias para processar dados de forma correta e segura;
- m. Gerenciamento de dados restritos e sigilosos:
  - Dados restritos e sigilosos como dados pessoais, credenciais de usuário ou chaves criptográficas devem ser armazenados nos recursos de armazenamento de sistema;
  - Dados restritos e sigilosos não devem ser exibidos em mensagens de erro do sistema ou em logs de aplicação;
  - Dados restritos e sigilosos não devem ser armazenados fora do container da aplicação ou dos recursos de armazenamento do sistema;

- Dados restritos e sigilosos não devem ser informados na URL. Deverá ser utilizado cabeçalho Authorization;
- Dados restritos e sigilosos devem ser armazenados de forma criptografada no banco de dados;
- Dados restritos e sigilosos não devem ser compartilhados com terceiros, a menos que seja requisitado pela arquitetura;
- Dados restritos e sigilosos não devem ser expostos através de mecanismos IPC (Inter- process communication);
- Dados restritos e sigilosos não devem ser armazenados localmente, em arquivos temporários ou no código-fonte da aplicação;
- validação de dados;
- Deve possuir um processo de validação, filtragem e tratamento adequado;
- Deve possuir um processo de autorização para cada solicitação de acesso ao banco de dados da ferramenta;
- Todas as requisições realizadas as APIs devem passar por processo de autorização;
- Os dados precisam ser validados em sintaxe, regra de negócio, tamanho e tipo antes de serem processados e armazenados no banco de dados;
- Deve ser utilizada validação do tipo Whitelist;
- Entradas inválidas ao sistema devem ser rejeitadas.

n. Verbos HTTP

- Método GET não deve ser utilizado para envio de dados restritos na URL;
- Cada verbo HTTP deve ser utilizado conforme sua devida operação (POST, PUT, PATCH, DELETE, GET);
- Dados publicados através do verbo POST devem passar por validação obrigatória do Content-Type, cujo valores aceitáveis são: application/x-www-form-urlencoded, multipart/form-data, application/json;
- controle de acessos e permissão dos usuários;
- Deve possuir controle de acesso dos usuários baseado em papéis, usuários e funções;
- Deve ter acesso administrativo restrito e apenas a usuários autorizados;
- Devem ser validadas todas as autorizações de acesso, a fim de garantir que os usuários acessem apenas os recursos que foram definidos para seu perfil.

o. Processo de autenticação

- Deve possuir mecanismo de múltiplo fator de autenticação;
- Deve ter o processo de login iniciado através de uma página com um novo cookie de sessão;
- Deve ser utilizado o parâmetro “state” com hash aleatório;
- Deve ser capaz de se integrar ao Microsoft Active Directory do banco para ter mecanismo de login único;
- Não deve mostrar a senha na tela de login
- Deve validar todas as informações fornecidas pelo usuário. Caso algum erro em algum dos campos seja encontrado, não informar qual campo está incorreto;
- Não deve emitir mensagem como “senha incorreta” ou “usuário inexistente” a fim de prevenir o invasor de deduzir informações sobre o acesso;
- Não deve ser informado o ID de sessão via verbo HTTP GET;
- Deve ter todos os endpoints protegidos por autenticação;
- Deve utilizar verbo HTTP POST para envio de credenciais;



- Deve ser proibido o uso de Basic Authentication.
- p. Armazenamento de dados
- Todas as senhas devem ser gravadas no banco de dados de forma criptografada;
  - Não devem ser utilizados IDs incrementais e sim UUIDs no banco de dados
- q. Configuração de status HTTP
- Deve invalidar as sessões após no máximo 15 minutos de inatividade, além de expirar todos os tokens de acesso;
  - Deve ter o controle de acesso tratado pelo servidor e apenas a persistência dele no lado do cliente;
  - Deve possuir link para logout em todas as interfaces, onde, ao clicar, o logout é feito automaticamente, sem questionar o usuário. Esse logout deve terminar toda o estado da sessão no lado do servidor e os cookies no lado do cliente;
  - Deve utilizar o princípio do menor privilégio, o que significa que os usuários devem ter acesso apenas aos recursos que possuam autorização;
  - Não deve permitir que dados de usuário, atributos e políticas usadas pelo controle de acesso sejam manipulados pelos usuários finais, a menos que seja requisito de arquitetura.
- r. Configuração de cabeçalhos
- Deve ser implementado token de sessão por requisição com alta aleatoriedade, devendo ser utilizados tokens personalizados e aleatórios em todos os formulários e URLs que não serão automaticamente enviados ao navegador;
  - Deve ser proibido o uso de “response\_type+token” para sistemas que utilizam Token JWT, será necessário:
    - ✓ Uso de JWT Secrets;
    - ✓ Proibir adição de dados confidenciais nos tokens;
    - ✓ Proibir a extração do algoritmo do cabeçalho;
    - ✓ Utilizar o algoritmo RS256;
    - ✓ Regras de timeout bem definidas, onde a sessão seria de 15 minutos, access;
    - ✓ Token 3 minutos e refresh token de 8 horas.
- s. Padrão e protocolo de comunicações
- Deve suportar IPv4 e IPv6;
  - Deve ter todas as comunicações externas encriptadas utilizando TLS 1.2 ou superior;
  - Não deve ser utilizado SSL, TLS 1.0 e TLS 1.1;
  - Deve utilizar os algoritmos SHA-2 (SHA-224, SHA-256, SHA-384, SHA-512, SHA-512/224, SHA-512/256), SHA3-224, SHA3-256, SHA3-384, SHA3-512, SHAKE128 e SHAKE256;
  - Não deve utilizar cifras com vulnerabilidades divulgadas e/ou conhecidas;
  - Deve utilizar rate limit ou solução semelhante para limitar as requests HTTP, a fim de evitar ataques DDoS ou força bruta;
  - Deve redirecionar todo tráfego HTTP para HTTPS;
  - Deve configurar a propriedade “readonly” como true para todas as propriedades que podem ser recuperadas via api ;
  - Deve ter desativado em produção os modos de depuração e consoles de desenvolvedor.

- t. Configuração de redirecionamento e proteção a ataque
- Deve fornecer proteção contra-ataques do tipo SSRF;
  - Deve fornecer defesa contra-ataques de poluição de parâmetro HTTP;
  - Deve permitir redirecionamentos e encaminhamentos de URL apenas para destinos que aparecem em uma lista de permissões ou deverá mostrar um aviso ao redirecionar para conteúdo potencialmente não confiável
- u. Logging
- Deve fornecer logs de auditoria com relação a ações administrativas e ações envolvendo os itens arquivados e pesquisados no que tange o arquivamento, visualização, recuperação e remoção de itens;
  - Deve fornecer logs para serem utilizados no processo de depuração da aplicação e verificação de falhas;
  - Deve suporta a geração e armazenamento de logs no formato IPV4 e IPV6;
  - Deve fornecer logs para identificação de incidentes de segurança, fraudes e casos de abuso.
  - Os logs devem ter as seguintes informações para auditoria (operações de login e logout):
    - ✓ Tentativas de Login Malsucedidas
    - ✓ Acesso A Telas Cujo Conteúdo É Sigiloso, Em Segredo De Justiça, Possui Dados Pessoais Ou Bancários
    - ✓ Operações De Inclusão, Alteração Ou Exclusão De Registros No Banco De Dados
    - ✓ Execução De Jobs E Tarefas Automatizadas
    - ✓ Criação, Leitura, Atualização Ou Exclusão De Informações Sigilosas
    - ✓ Mudanças De Configurações No Sistema, Na Rede Ou Em Serviços (Inicialização, Suspensão E Reinicialização de serviços), inclusive a instalação de patches e atualizações de softwares
    - ✓ Acesso aos bancos de dados de fonte interna e externa;
    - ✓ Falhas que resultem no fechamento anormal da aplicação, especialmente devido à exaustão de recurso ou atingimento do limite de um recurso
    - ✓ Acesso e alteração de trilhas de auditoria;
    - ✓ Registros de tráfego de dados de fontes internas e externas; e
    - ✓ Registros de processos internos relacionados às atividades do negócio.
  - Os registros dos eventos deverão incluir, no mínimo, as seguintes informações:
    - ✓ identificação inequívoca do autor/ativo que realizou a atividade;
    - ✓ sistema onde ocorreu ou foi observada a atividade (logger/observador do evento);
    - ✓ tela (página) do sistema de onde a operação foi realizada;
    - ✓ tipo de atividade ocorrida (tipo de evento/ação);
    - ✓ data, hora e fuso horário, observando os mecanismos de sincronização de tempo, de forma a garantir que as configurações de data, hora e fuso horário do relógio interno estejam sincronizados com a "Hora Legal Brasileira (HLB)", de acordo com o serviço oferecido e assegurado pelo Observatório Nacional (ON);
    - ✓ retorno do sistema em caso de falhas ou sucesso na ação;
    - ✓ identificador da instância (para sistemas clusterizados);
    - ✓ para operações de inserção, alteração ou exclusão, o tipo da operação, nome da tabela que foi manipulada, ID do registro e, se for o caso, valores anterior e atual de cada campo;

- ✓ parâmetros informados pelo usuário (ex: parâmetros repassados aos métodos GET ou POST);
- ✓ tempo de resposta do sistema;
- ✓ para execução de jobs e tarefas automatizadas, armazenar o resultado da operação; falha, sucesso, cancelada etc.; e
- ✓ endereço IP, nome do dispositivo, coordenadas geográficas, se disponíveis, e outras informações que, possam identificar a possível origem do evento.

6. Avaliação qualitativa das metas e metodologias de alcance.

**CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/002**

**ANEXO XIII  
MATRIZ DE RISCO DA CONTRATAÇÃO DO CONTACT CENTER**

<b>Categoria do Risco</b>	<b>Descrição</b>	<b>Consequência</b>	<b>Medidas Mitigadoras</b>	<b>Alocação do Risco</b>
<b>Risco atinente ao Tempo da Execução</b>	O atraso na execução do objeto contratual causado por falhas atribuídas ao contratado representa um risco significativo para o cumprimento dos prazos e metas estabelecidos. Esse tipo de atraso pode decorrer de problemas como insuficiência técnica, falta de planejamento, ou ineficiência na alocação de recursos. Além de comprometer a conclusão do projeto, tais atrasos podem gerar impactos financeiros, prejudicar a relação entre as partes e comprometer a reputação da organização contratante. A identificação precoce de sinais de descumprimento e a adoção de medidas corretivas são essenciais para mitigar esses efeitos e garantir a continuidade da execução contratual.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição Clara de Escopo e Prazos: Estabelecer um contrato detalhado com escopo definido, cronograma realista e metas intermediárias (marcos) para monitoramento contínuo.</li> <li>- Cláusulas de Penalidade no Contrato: Incluir cláusulas que prevejam multas ou sanções em caso de atraso não justificado pelo contratado.</li> <li>- Monitoramento Contínuo e Relatórios Periódicos: Implementar um sistema de acompanhamento de progresso, com relatórios semanais ou quinzenais que permitam identificar atrasos antecipadamente. Realizar reuniões regulares de status com o contratado.</li> <li>- Plano de Contingência: Desenvolver planos alternativos para execução das etapas críticas, caso o contratado não</li> </ul>	Contratada

			<p>cumpra o cronograma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoio na Resolução de Problemas: Oferecer suporte técnico ou logístico ao contratado, caso os atrasos estejam relacionados a dificuldades específicas de execução.</li> <li>- Revisão e Ajuste de Cronograma: Avaliar a viabilidade de ajustes pontuais no cronograma sem comprometer as entregas finais, promovendo alinhamento entre as partes.</li> <li>- Gestão de Riscos: Implementar uma matriz de riscos no início do projeto, identificando possíveis causas de atrasos e definindo ações preventivas.</li> <li>- Garantias Contratuais: Exigir garantias contratuais (como cauções) para assegurar maior compromisso do contratado.</li> <li>- Treinamento e Alinhamento Inicial: Realizar reuniões de kick-off para alinhar expectativas e garantir que o contratado compreenda a importância do cumprimento dos prazos.</li> <li>- Encerramento Antecipado do Contrato em Caso de Incumprimento Grave: Prever a possibilidade de rescisão contratual em caso de atrasos recorrentes ou graves, com cláusulas que protejam o contratante</li> </ul>	
--	--	--	--	--

			de prejuízos.	
	<p>Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato, que decorrem do risco ordinário inerente à atividade empresarial ou à execução, são eventos previsíveis, embora não desejáveis, no contexto de operações complexas. Esses fatos podem incluir dificuldades operacionais, imprevistos logísticos, atrasos pontuais na cadeia de suprimentos, ou variações normais de produtividade. Apesar de serem comuns, podem impactar o cronograma e a eficiência do projeto.</p>	<p>Aumento do custo do produto e/ou do serviço.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planejamento detalhado e revisão constante de cronogramas: Antecipar possíveis dificuldades e estabelecer marcos para monitoramento contínuo do progresso.</li> <li>- Estabelecimento de planos de contingência: Criar alternativas e estratégias para lidar com problemas operacionais ou logísticos inesperados.</li> <li>- Acordos de prazo flexíveis: Definir cláusulas contratuais que permitam ajustes nos prazos, caso sejam identificados eventos de risco.</li> <li>- Comunicação constante com fornecedores e equipes: Manter uma comunicação clara e contínua para garantir que todos os envolvidos estejam alinhados e possam tomar ações corretivas rapidamente.</li> <li>- Acompanhamento rigoroso de fornecedores e parceiros: Avaliar o desempenho dos fornecedores e intervenções para garantir que os serviços e produtos sejam entregues dentro dos parâmetros estabelecidos.</li> <li>- Análise de risco periódica: Monitorar e reavaliar os riscos ao longo do</li> </ul>	<p>Contratada</p>

			projeto, ajustando estratégias conforme necessário para mitigar possíveis impactos.	
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato na área econômica referem-se a fatores externos ou internos que impactam a capacidade financeira ou econômica das partes envolvidas, como mudanças nas condições de mercado, variações cambiais, inflação, ou instabilidade econômica. Tais fatores podem afetar a disponibilidade de recursos, o custo de insumos ou a viabilidade de cumprimento dos prazos e termos acordados.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Entre as medidas mitigadoras estão o planejamento detalhado com análise de riscos, a inclusão de cláusulas contratuais que prevejam flexibilidades para ajustes necessários, o uso de reservas técnicas e financeiras, a diversificação de fornecedores, a implementação de sistemas de monitoramento para identificar problemas de forma antecipada e a manutenção de canais de comunicação eficientes entre as partes envolvidas. Esses mecanismos buscam reduzir impactos e garantir a continuidade da execução contratual.	Contratante
	A implementação de uma solução de Contact Center envolve etapas críticas, como a migração de dados, integração de sistemas e ativação das funcionalidades planejadas. Problemas durante esse processo podem ocasionar interrupções no atendimento e impactar diretamente a continuidade das operações do Contact Center. O risco está associado à complexidade e à escala do projeto, frequentemente realizado em um ambiente de produção ativo e altamente	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Planejamento Detalhado da Implementação: Desenvolver um plano detalhado para a implementação completa, incluindo cronograma e recursos necessários. Comunicação Clara e Constante: Manter comunicação constante com todas as partes interessadas durante a implementação. Monitoramento Contínuo do Progresso: Monitorar continuamente o	Contratada e Contratante

	sensível a falhas, onde qualquer instabilidade pode comprometer a experiência do cliente.		progresso e resolver rapidamente quaisquer problemas que surgirem.	
	A eficácia da operação da nova solução de contact center depende da capacidade das equipes em utilizar o sistema de forma adequada. Se as equipes não forem devidamente treinadas, isso pode resultar em erros operacionais, ineficiências e uma curva de aprendizado prolongada, comprometendo a eficiência operacional da instituição. Este risco é inerente devido à necessidade de adaptação a novas tecnologias e processos.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Implementar um programa robusto de treinamento contínuo. Garantir suporte pós-implementação durante o período inicial de adaptação	Contratada e Contratante
	Falhas tecnológicas inesperadas, como problemas de hardware, bugs de software ou falhas de infraestrutura, podem interromper operações críticas e comprometer a capacidade do banco de atender seus clientes de maneira eficiente. Esse risco decorre da alta dependência tecnológica característica do setor bancário, onde, apesar de medidas preventivas robustas, a eliminação completa de falhas inesperadas é impraticável. Essas interrupções podem impactar diretamente a experiência do cliente e a continuidade das operações essenciais.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Redundância de Infraestrutura: Garantir sistemas de backup e redundância em hardware, software e conexões de rede para minimizar interrupções em caso de falhas. Monitoramento em Tempo Real: Utilizar ferramentas avançadas para monitoramento contínuo da infraestrutura e sistemas, permitindo a identificação e resolução proativa de problemas. Planos de Contingência: Desenvolver e testar planos de recuperação de desastres (DRP) e continuidade de negócios (BCP) regularmente, para	Contratada e Contratante



			<p>assegurar respostas rápidas em situações de crise.</p> <p>Atualizações e Testes Regulares: Realizar atualizações programadas e testes rigorosos de software e infraestrutura para identificar e corrigir vulnerabilidades antes que se tornem problemas críticos.</p> <p>Treinamento de Equipe: Capacitar as equipes de TI para lidar com situações de emergência e assegurar uma resposta eficiente a qualquer falha tecnológica.</p> <p>Parcerias com Fornecedores: Estabelecer contratos sólidos com fornecedores de tecnologia, incluindo cláusulas de SLA (Acordos de Nível de Serviço), para garantir suporte rápido em caso de falhas.</p> <p>Comunicação com Clientes: Implementar estratégias de comunicação clara e eficaz para informar os clientes sobre falhas temporárias e medidas em andamento, reduzindo o impacto na percepção da marca.</p>	
--	--	--	---	--

	A insatisfação dos clientes pode resultar de falhas no serviço, interrupções ou de uma experiência inferior às expectativas durante a transição para o novo core bancário. Esse risco é agravado pelo aumento do potencial de falhas temporárias e ajustes no processo, que podem impactar negativamente a jornada do cliente, comprometendo sua percepção sobre o banco. Uma experiência negativa pode prejudicar a reputação da instituição e gerar reflexos nos resultados financeiros, especialmente em um mercado competitivo que valoriza a confiança e a continuidade do atendimento.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Coleta de feedback contínuo: Coletar feedback dos clientes regularmente para identificar áreas de melhoria. Melhorias de processos e atendimento: Implementar melhorias nos processos e atendimento com base no feedback recebido. Programas de fidelização: Desenvolver programas de fidelização para aumentar a satisfação e retenção de clientes. Monitoramento de KPIs: Monitorar indicadores-chave de desempenho (KPIs) relacionados à satisfação do cliente e tomar ações corretivas conforme necessário.	Contratada e Contratante
	O não acompanhamento adequado das mudanças legais e regulatórias pode resultar em não conformidade, multas e sanções, além de comprometer a confiança dos clientes e parceiros. Este risco é porque o ambiente regulatório bancário é dinâmico e as mudanças frequentes exigem uma vigilância contínua e adaptação do sistema.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Envolvimento contínuo do jurídico e compliance. Atualizações constantes em parceria com consultorias especializadas. Treinamento contínuo da equipe sobre mudanças regulatórias	Contratada e Banco da Amazônia
<b>Risco da Atividade Empresarial</b>	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Planejamento tributário.	Contratada

	<p>Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.</p>	<p>Aumento do custo do produto e/ou do serviço.</p>	<p>Repactuação anual de preço.</p>	<p>Contratante</p>
	<p>Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao apurado conforme Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato.</p>	<p>Aumento do custo do produto e/ou do serviço.</p>	<p>Planejamento empresarial.</p>	<p>Contratada</p>
	<p>Variação cambial de natureza ordinária (Dólar, Euro ou outra moeda reconhecidamente nacional)</p>	<p>Aumento do custo do produto e/ou do serviço.</p>	<p>Planejamento empresarial.</p>	<p>Contratada</p>
<p>Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário)</p>	<p>Responsabilização do Banco da Amazônia por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa do Banco da Amazônia.</p>	<p>Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).</p>	<p>Para mitigar o risco de responsabilização do Banco da Amazônia por recolhimento indevido ou pela ausência de recolhimento de obrigações fiscais e tributárias, é essencial adotar medidas como incluir cláusulas contratuais que atribuam a responsabilidade ao contratado, exigindo comprovantes de regularidade fiscal, como Certidões Negativas de Débitos (CND). A contratação de consultoria fiscal especializada, monitoramento contínuo das obrigações tributárias e a implementação de uma cláusula de</p>	<p>Contratada</p>

			reembolso, que obriga o contratado a restituir valores pagos indevidamente, são também estratégias importantes. Além disso, é recomendável realizar treinamentos periódicos para as equipes envolvidas e, se necessário, contratar um seguro de responsabilidade tributária para proteger a instituição contra falhas no cumprimento das obrigações fiscais.	
<b>Riscos Trabalhista e Previdenciário</b>	Responsabilização do Banco da Amazônia por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do Contratado alocados na execução do objeto contratual.	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o Banco da Amazônia, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devido, da quantia despendida pelo Banco da Amazônia.	Contratado

<b>Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário).</b>	Responsabilização do Banco da Amazônia por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa do Banco da Amazônia.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devido, da quantia despendida pelo Banco da Amazônia.	Contratado
--	--	--	---	------------

## CHAMAMENTO PÚBLICO 2025/002

### ANEXO XIV

#### QUANTIDADES MÍNIMAS DE POSIÇÕES DE ATENDIMENTOS - PAs

##### 1) DA COMPOSIÇÃO

- a) Com base na análise de volumetria, foi definido o número mínimo de Posições de Atendimento (PAs) necessárias para o Contact Center. Considerou-se o tempo de operação de cada serviço- SAC funcionando 24 horas por dia, 7 dias por semana e os demais atendimentos em horário comercial-, a disponibilidade diária de cada atendente também foi levada em conta (aproximadamente 330 minutos) e o tempo médio de atendimento por chamada (20 minutos para vendas e 6 minutos para os demais atendimentos). Com esses parâmetros, foi definido um total de 19 PAs, distribuídos da seguinte forma:

##### Serviços - Quantidade de PA

Serviço	Turno	Qtde de Operadores	Qtde de supervisores	Total de PAs
SAC*	Manhã	3	1	3
	Tarde	3		
	Noite	1		
OUVIDORIA	Manhã	1		1
	Tarde	1		
CAC	Manhã	2		2
	Tarde	2		
COBRANÇA	Manhã	7	1	7
	Tarde	7		
VENDAS	Manhã	6	1	6
	Tarde	6		

\*1 ponto de atendimento exclusivo para deficientes auditivos ou de fala.

## **CHAMAMENTO PUBLICO 2025/002**

### **ANEXO XV**

#### **DOCUMENTO DE ARQUITETURA DE REFERÊNCIA – DAR**

(arquivo em PDF. Será disponibilizado no site do Banco.)

## **CHAMAMENTO PUBLICO 2025/002**

### **ANEXO XVI**

### **SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

Necessidade de treinamentos e requisitos para a implementação da solução serão de inteira responsabilidade e as expensas da pretensa CONTRATADA, sem nenhum custo adicional para o Banco:

- O treinamento incluirá, mas não se limitará a:
- Introdução e visão geral da solução;
- Funcionalidades e características principais;
- Procedimentos operacionais padrão;
- Resolução de problemas comuns;
- Melhores práticas para maximizar a eficiência do uso da solução.

1. Treinamento: visão geral das configurações da ferramenta e de perfis de acesso, visão geral de monitoramento da ferramenta e solução de problemas, configurações de segurança. Dashboards: Descrição das funcionalidades, navegação, criação e customização de dashboards. Análise, busca de dados e definição de incidentes utilizando dashboards.

2. Material didático: A CONTRATADA deverá fornecer o material didático de acompanhamento detalhado, original do fabricante quando aplicável, em português, contendo todos os assuntos abordados na capacitação. Entende-se como material didático, apostilas, slides de apresentações, manuais, livros textos, dentre outros de semelhante natureza, destinados a facilitar ou complementar o aprendizado.

3. O Banco da Amazônia reserva-se o direito de realizar a validação técnica e pedagógica do material didático por meio da Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas do Banco da Amazônia, podendo vir a solicitar à CONTRATADA eventuais correções ou adequações.

#### **4. Avaliação da Capacitação:**

O Banco da Amazônia aplicará a Avaliação de Reação, em formato de formulário eletrônico, em todos os treinandos, com o objetivo de avaliar a satisfação com a capacitação.

Caso a CONTRATADA, para fins próprios, tenha a necessidade de mensurar outros fatores não previstos na avaliação padrão do Banco da Amazônia, ela poderá utilizar o seu próprio formulário, porém ele não será utilizado para aprovação da capacitação por parte do Banco da Amazônia.

Cinco fatores serão objeto de avaliação pelo formulário, a dizer: Instrutoria, Material Didático, Conteúdo Programático, Ambiente da Capacitação e Autoavaliação:

- Instrutoria - Avalia a satisfação dos participantes com relação a atuação do instrutor durante a capacitação, tanto em relação ao seu conhecimento técnico do tema, quanto à sua habilidade didático-pedagógica e de interação com a turma.

- Material Didático - Avalia a percepção dos participantes sobre a adequação e clareza do material didático utilizado na capacitação.

- Conteúdo Programático - Avalia a percepção dos treinandos quanto ao equilíbrio entre teoria e prática, nível de profundidade, exemplos de exercícios, aderência e aplicabilidade.

- Ambiente da Capacitação - Avalia a infraestrutura física e técnica utilizada para a capacitação.



- Autoavaliação - Avalia a percepção dos participantes quanto a aquisição de novos conhecimentos e habilidades por meio da capacitação oferecida, bem como, a segurança para a sua aplicação e relevância do conteúdo abordado.

Cada fator é composto por um conjunto de itens que deverão ser avaliados por meio da utilização de quatro conceitos, quais sejam: Fraco, Regular, Bom e Excelente.

Para fins de avaliação dos fatores, na fase de tabulação dos resultados, a cada conceito atribuído a um item, corresponderá um peso. Após o cálculo da média ponderada alcançada por grupo de itens, será obtida a média geral dos fatores correspondentes.

Na avaliação geral de cada fator, para fins de atribuição do conceito final da ação, serão utilizados os seguintes intervalos numéricos:

CONCEITO	PESO	INTERVALO
Fraco	1	0 a 1,59
Regular	2	1,60 a 2,59
Bom	3	2,60 a 3,59
Excelente	4	3,60 a 4,00

A pretensa CONTRATADA se compromete a fornecer treinamento inicial adequado e suficiente para os colaboradores designados pelo Banco, com o objetivo de garantir a correta utilização e operação da solução a ser utilizada na parceria.