

I

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, imparcialidade, 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, ao atendimento à legislação vigente no País, em especial a Lei nº 13.303/2016 - Lei das Estatais, a Lei nº 14.133/2021 Lei nº 12.846/2013- Lei de Responsabilização Administrativa e Civil de Pessoas Jurídicas pela prática de Atos contra a Administração Pública, Decreto Federal nº 8.945/2016, Decreto Federal nº 8.538 de 06/10/2015 com suas alterações, Lei Complementar 123/2006 - Estatuto da ME e EPP, Instrução Normativo SEGES nº 73/2022, no que couber, e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia (adiante denominado simplesmente “Regulamento”, de 28 de fevereiro de 2018, instituído pela Resolução nº 1/CA de 26 de janeiro de 2018, atualizada pela Proposição CA nº 2022/039 de 24/05/2022.

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 Amazônia 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 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:

- Menor 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; e
- Origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

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.

Diretoria Corporativa – DICOP

Gerência de Contratações e Gestão de Administração de Contratos - GECOG

Coordenadoria de Processos Licitatórios – COPOL

BANCO DA AMAZÔNIA S.A.
(UASG: 179007)

Diretoria Corporativa

Gerente Executiva de Contratações e Gestão de Administração de Contratos

Coordenadoria de Processos Licitatórios

PREGÃO ELETRÔNICO N. 90032/2024**1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

1.1. O BANCO DA AMAZÔNIA S.A., através de Pregoeiro designado pela **OS 2024/054**, torna público para o conhecimento dos interessados, que realizará, nos termos da, **Lei 13.303/2016, de 30/06/2016**; **Lei nº 14.133 de 01/04/2021**, **Lei 12.846, de 01/08/2013**; Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006; pelos Decretos nºs **8.538, de 06/20/2015**; **8.945**, de 27/12/2016, pela Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30/09/2022, **no que couber**, bem como pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia, (adiante denominado simplesmente “ Regulamento”, de 28 de fevereiro de 2018, instituído pela Resolução nº 1/CA de 26 de janeiro de 2018, atualizado pela Proposição CA nº 2022/039 de 24/05/2022, a licitação na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, pelo critério de julgamento menor preço global para a contratação de empresa especializada em recebimento, análise, compilação e classificação de denúncias para público interno e externo, prestando os serviços técnicos e concomitantemente a implantação e gestão do Canal de Denúncias, em sistema informatizado, com garantia de anonimato e integridade dos denunciantes, de acordo com as especificações e condições previstas neste Edital e seus Anexos.

Data da sessão pública de abertura: 19/12/2024.**Horário: 10h** (horário de Brasília-DF).**Local:** www.gov.br/compras.**Modo de disputa:** Aberto**Critério de julgamento:** Menor preço global.**Forma de adjudicação:** Global.**Regime de execução:** Empreitada por preço global.**Garantia contratual:** 5% (cinco por cento) do preço global contratado.**Participação exclusiva de ME/EPP:** Não.**Participação de consórcio:** Sim.

1.2. O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, no sistema de licitações COMPRASNET do Portal de Compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras>) por meio da internet, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação em todas as suas fases.

1.3. As datas e horários das etapas da licitação estão definidos na respectiva página da licitação (<https://www.gov.br/compras>) e no site do Banco da Amazônia (www.bancoamazonia.com.br). As datas e horários poderão sofrer alterações de acordo com os aditamentos feitos ao Edital. Cabe à proponente o acompanhamento permanente das possíveis alterações.

1.4. Os trabalhos serão conduzidos por empregado do Banco da Amazônia, denominado Pregoeiro, devidamente designado conforme documentos constantes do processo.

2. OBJETO

2.1. Constitui objeto da presente licitação a contratação de empresa especializada em recebimento, análise, compilação e classificação de denúncias para público interno e externo, prestando os serviços técnicos e concomitantemente a implantação e gestão do Canal de Denúncias, em sistema informatizado, com garantia de anonimato e integridade dos denunciantes, de acordo com as especificações e condições previstas neste Edital e seus Anexos.

2.2. O critério de julgamento será o de **menor preço global para o período de 12(doze) meses**.

3. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

3.1. Os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto desta licitação estão previstos no orçamento do Banco da Amazônia, Fonte: 82.524-7 - DESPESAS DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS CONTRATADOS S/ INSS PJ

4. REFERÊNCIA DE TEMPO

4.1. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF.

5. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar da presente licitação interessados:

5.1.1. Qualquer pessoa jurídica legalmente estabelecida no País, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que atenda às exigências deste Edital e seus anexos.

5.1.2. Que estejam previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf e no Portal de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras);

5.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 56 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

5.3. Não poderão participar da presente licitação as pessoas, jurídicas, que, direta ou indiretamente, enquadrem-se nas seguintes hipóteses de vedação:

5.3.1. Referidas nos artigos 38 e 44 da Lei n. 13.303/2016. Os proponentes deverão apresentar declaração de conformidade aos referidos dispositivos, conforme **Anexo V** do presente Edital.

5.3.2. Que estejam cumprindo penalidade que as impeça de licitar e contratar com o Banco da Amazônia, nomeadamente:

- (a) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento, nos termos do inciso III do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016, aplicada pelo Banco da Amazônia;
- (b) Impedimento de licitar e contratar, previsto no inciso III do art. 83 da lei 13.303/2016;
- (c) Declaração de inidoneidade, prevista na Lei e no Regulamento do Banco, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública nacional, ou a prevista no artigo 46 da Lei n. 8.443/1992, aplicada pelo Tribunal de Contas da União;
- (d) Proibição de contratar com o Poder Público prevista nos incisos do artigo 12 da Lei n. 8.429/1992;

5.3.3. Para fins das vedações explicitadas neste subitem, considera-se participação indireta a existência de vínculos de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do Termo de Referência, pessoa física ou jurídica, e o proponente ou responsável pelos fornecimentos de bens, prestação de serviços ou execução de obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.

5.3.4. A vedação deste item aplica-se a empregados incumbidos de levar a efeito atos e procedimentos realizados pelo Banco da Amazônia no curso da licitação.

5.3.5. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

5.3.6. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

5.3.7. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

5.4. Para os fins desta licitação, os impedimentos referidos neste Edital serão verificados perante o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punitas (CNEP) e outros sistemas cadastrais pertinentes que sejam desenvolvidos e estejam à disposição para consulta, conforme o caso.

5.5. Será admitida a participação de cooperativas na presente licitação, desde que atendam ao previsto no artigo 56 do Regulamento Interno de Licitações do Banco.

5.6. Será admitida a participação de agentes econômicos reunidos em consórcio.

5.7. O proponente poderá participar do procedimento licitatório por intermédio de sua matriz ou filial, desde que cumpra as condições exigidas para habilitação e credenciamento, em relação ao estabelecimento com o qual pretenda participar do certame.

5.7.1. O CNPJ do estabelecimento que participar do certame, matriz ou filial, deverá ser o mesmo a constar no contrato com o Banco da Amazônia e nas Notas Fiscais/Faturas emitidas, quando do fornecimento ou execução dos serviços contratados. Dessa forma, não será admitida a emissão de Notas Fiscais/Faturas por CNPJ de estabelecimento diverso daquele participante da Licitação.

5.8. Esta licitação é de âmbito nacional.

6. CADASTRO, ACESSO E UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE LICITAÇÕES

6.1. Os interessados em participar da licitação deverão possuir cadastro no COMPRASNET do Portal de Compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras>), dispondo de chave de identificação e senha de acesso ao sistema.

6.1.1. A chave de identificação e a senha são pessoais e intransferíveis, terão validade de 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer licitação eletrônica, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco da Amazônia, devidamente justificada.

6.1.2. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

6.1.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

6.2. A cadastrado será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Banco da Amazônia responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.2.1. O cadastro da proponente e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação eletrônica.

6.3. O acesso ao sistema se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecido.

6.4. Caberá à proponente acompanhar as operações no sistema, antes, durante e após a sessão pública de lances, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.5. A proponente deverá comunicar imediatamente qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

7. PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

7.1. A presente licitação será conduzida pelo Pregoeiro, que pode ser auxiliado por equipe de apoio ou por técnicos especializados, de acordo com as seguintes fases e procedimentos:

- (a) Publicação do Edital;
- (b) Credenciamento no sistema de licitações;
- (c) Eventual pedido de esclarecimento ou impugnação;
- (d) Resposta motivada sobre o eventual pedido de esclarecimento ou impugnação;
- (e) Cadastramento da proposta no sistema de licitações;
- (f) Apresentação de propostas e lances;
- (g) Verificação de efetividade dos lances ou propostas;
- (h) Negociação;
- (i) Julgamento;
- (j) Habilitação;
- (k) Declaração de vencedor;
- (l) Interposição de recurso;
- (m) Adjudicação e homologação.

8. CONSULTAS, ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO

8.1. Cidadãos e agentes econômicos poderão pedir esclarecimentos e impugnar o Edital, no prazo de até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a ocorrência do certame, em requerimento escrito que deve ser formulado pelo sistema eletrônico em que se realiza a licitação.

8.1.1. O documento deve estar, obrigatoriamente, em formato passível de cópia (Pdf editável, Word, Libreoffice, etc), permitindo a transferência/colagem de seu conteúdo para o sistema eletrônico da licitação.

8.1.2. Não serão conhecidos os pedidos de esclarecimentos e impugnações apresentados intempestivamente e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela impugnante.

8.1.3. Ao receber pedido de esclarecimentos ou impugnação, o Pregoeiro deverá remetê-lo imediatamente à unidade instrutora, para que ofereça resposta motivada.

8.2. Os esclarecimentos e impugnações serão decididos e respondidos pelo Pregoeiro no prazo de 03 (três) dias úteis e devidamente publicados no sítio eletrônico oficial, (<https://www.gov.br/compras/pt-br>), limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, para ciência de todas as proponentes.

8.2.1. Acaso os pedidos de impugnação e esclarecimentos não sejam respondidos até o dia útil anterior à data da sessão pública, a abertura da licitação deverá ser adiada, de modo que seja respeitado o prazo de intervalo entre a data da resposta ao pedido de impugnação e esclarecimentos e a abertura da licitação.

8.2.2. A decisão de adiamento da abertura da licitação prevista no subitem anterior e a remarcação de sua abertura é de competência do Pregoeiro e deverá ser publicada no **sistema de licitações COMPRASNET do Portal de Compras do Governo Federal** (<https://www.gov.br/compras/pt-br>).

8.3. Somente terão validade, esclarecimentos prestados por intermédio do Pregoeiro, disponibilizados na forma deste subitem.

8.4. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo E-mail: licitacoes@basa.com.br;

8.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

8.6. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

8.7. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

8.8. O proponente, através de consulta permanente, deverá manter-se atualizado quanto a quaisquer alterações e esclarecimentos sobre o Edital, não cabendo ao Banco da Amazônia a responsabilidade por desconhecimento de tais informações, em face de inobservância do proponente quanto ao procedimento apontado neste subitem.

8.9. Aplica-se, no que couber quanto aos pedidos de esclarecimento e impugnação, o disposto no artigo 52 do Regulamento.

9. CADASTRAMENTO DA PROPOSTA NO SISTEMA DE LICITAÇÕES

9.1. O proponente encaminhará, exclusivamente por meio do sistema, sua proposta comercial, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio de proposta.

9.2. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

9.2.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

9.2.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

9.2.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

9.2.4. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

9.2.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 56 do Regulamento de Licitações do Banco e artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.2.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021. A ausência desta declaração indicará que a microempresa ou empresa de pequeno porte optou por não utilizar os benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006.

9.2.7. A declaração falsa sujeitará a proponente às sanções previstas neste Edital e na legislação.

9.3. O proponente deverá encaminhar sua proposta preenchendo o campo específico no sistema de licitações.

9.3.1. O preenchimento da proposta, bem como a inclusão de seus anexos, no sistema de licitações é de exclusiva responsabilidade do proponente, não cabendo ao Banco da Amazônia qualquer responsabilidade.

9.3.2. Até a data e hora definidas para abertura das propostas, o proponente poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

9.3.3. No sistema, deverá ser cotado preço global para 12 meses, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais, sem arredondamentos. No preço cotado, deverão incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

9.3.4. Se no item anterior informar a forma unitária de cadastramento do preço da proposta no sistema, quando do envio da proposta formal solicitada pelo Pregoeiro, o licitante deverá informar o preço global de acordo com o modelo do ANEXO II – MODELO PARA A PROPOSTA.

9.3.5. O proponente microempresa ou empresa de pequeno porte optante do Simples Nacional deve indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 meses anteriores.

9.3.6. Quando o objeto licitado estiver enquadrado em algumas das vedações previstas no artigo 17 da Lei Complementar n. 123/2016, os proponentes microempresas ou empresas de pequeno porte que forem optantes do Simples Nacional deverão formular suas propostas desconsiderando os benefícios tributários do regime a quem fazem jus.

9.3.7. O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias, contados da data da sessão pública e apresentação das propostas, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação do Banco da Amazônia e aceitação do proponente.

10. PROCEDIMENTO DA ETAPA COMPETITIVA, MODO DE DISPUTA E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

10.1. A presente licitação ocorrerá em sessão pública, por meio de sistema eletrônico e será conduzida pelo Pregoeiro, iniciado na data e hora designados neste Edital e, em caso de suspensão, sua continuidade se dará nos termos indicados em comunicado formal subsequente.

10.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência, **Anexo I** deste Edital.

10.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o proponente.

10.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

10.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

10.3. Aberta a sessão pública, os proponentes que atenderem às condições do presente Edital poderão participar da etapa competitiva.

10.3.1. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, permitindo que os proponentes encaminhem seus lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

10.3.2. Será permitida a apresentação de lances intermediários, assim considerados iguais ou superiores ao menor lance ofertado, mas inferior ao último lance dado pelo próprio proponente.

10.3.3. O lance deverá ser ofertado pelo **valor global para 12 meses**.

10.3.4. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser **R\$ 100,00 (cem reais)**.

10.3.5. Durante o transcurso da sessão pública, os proponentes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do proponente.

10.3.6. Durante a sessão, quando necessário, o Pregoeiro disponibilizará campo próprio para troca de mensagens com os proponentes, vedada qualquer interação entre estes diretamente.

10.3.7. Se por algum motivo a sessão de disputa não puder ser realizada na data e horário previstos, os participantes deverão ficar atentos à nova data e horário que serão disponibilizados no sistema eletrônico em que se realizará a sessão pública e no sítio eletrônico do Banco da Amazônia.

10.3.8. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às proponentes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

10.3.9. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes.

10.4. A etapa competitiva será realizada pelo modo de disputa aberta, que apresentarão lances sucessivos e públicos, com prorrogações:

10.4.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

10.4.2. prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

10.4.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrará-se automaticamente.

10.4.4. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

10.4.5. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia.

10.4.6. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

10.4.7. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

10.4.8. Durante o transcurso da Sessão Pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

10.5. A presente licitação será julgada pelo critério do **Menor Preço pelos 12 (doze) meses**, considerando o **valor global estimado**, nos termos do item 1 do artigo 63 do Regulamento.

11. DIREITO DE PREFERÊNCIA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

11.1. Encerrada a etapa competitiva, o Pregoeiro deverá verificar se ocorre o empate ficto em favor de microempresa ou empresa de pequeno porte, assegurando, se for o caso, o direito de preferência, observando-se o seguinte:

- (a) o empate ficto ocorrerá quando as ofertas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor preço, quando este for de proponente que não se enquadre na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte;
- (b) ocorrendo o empate, a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada, convocada pelo Pregoeiro, poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que deve ser adjudicado o objeto em seu favor;
- (c) se a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada não exercer o direito de preferência, deverão ser convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito; e
- (d) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem em situação de empate, deve ser realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro pode apresentar melhor oferta.

11.1.1. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, deixe de apresentar, no prazo citado, nova proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame ou apresente proposta de preço inaceitável ou deixe de atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro convocará, dentre as empresas remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese de empate ficto, na ordem classificatória, a próxima microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada para o exercício do mesmo direito de preferência.

11.1.2. O procedimento previsto no subitem acima será adotado, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital ou até que não haja

microempresa ou empresa de pequeno porte que se enquadre na hipótese de empate ficto.

11.2. Na hipótese de não-contratação nos termos previstos no subitem acima, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que sua proposta seja aceitável e ele apresente os documentos de habilitação, tudo de acordo com o presente Edital.

12. DESEMPATE

12.1. Nas licitações em que, após o exercício de preferência, esteja configurado empate em primeiro lugar, deverá ser realizada disputa final entre os proponentes empatados, que poderão apresentar nova proposta fechada, em prazo definido pelo Pregoeiro.

12.2. Persistindo o empate, deverá ser dada preferência, sucessivamente, às propostas que tenha por objeto bens e serviços:

- (a) produzidos no País;
- (b) produzidos ou prestados por empresas brasileiras;
- (c) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; e,
- (d) por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

12.3. Persistindo o empate, deverá ser realizado sorteio.

13. VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DA PROPOSTA E DO JULGAMENTO

13.1. O proponente autor da melhor proposta deverá apresentar, no prazo de 2(duas) horas, podendo ser prorrogado a critério do Pregoeiro, sua proposta final devidamente preenchida na forma do Anexo II – Modelo de Proposta de Preços, em arquivo único com o valor equalizado ao seu último lance ofertado, por meio da opção “Enviar Anexo” no sistema www.gov.br/compras, em que deve constar, conforme o caso:

- a) Indicação dos quantitativos e dos custos unitários;
- b) Composição dos custos unitários; e
- c) Detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos encargos sociais.
- d) Acaso o proponente seja microempresa ou empresa de pequeno porte optante do Simples Nacional, deverá indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 meses anteriores.

13.2. O Pregoeiro deverá avaliar se a proposta melhor classificada atende às especificações técnicas, demais documentos e formalidades exigidas neste Edital, ocasião

em que será subsidiado pela unidade especificadora no que se referir ao atendimento das questões técnicas relacionadas ao objeto da licitação ou de documentos com informações de ordem técnica que podem impactar a sua execução.

13.3. A licitante deverá indicar em sua proposta a modalidade de garantia de execução do contrato escolhida entre as opções constantes do item 30 do Anexo I e da Cláusula Quinta da minuta do contrato.

13.4. Juntamente com a proposta, deverão ser encaminhados as seguintes declarações:

- a) Declaração de que 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, conforme minuta constante do ANEXO IV deste Edital;
- b) Declaração de que atende o art. 38 da Lei nº 13.303/2016 (ANEXO V deste Edital);
- c) Declaração de conhecimento do teor da Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/13 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”) ANEXO VI deste Edital;

13.5. O Pregoeiro deverá desclassificar as propostas que apresentem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

13.5.1. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracterizarão motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

13.5.2. A proposta ou lance que estiver abaixo de 50% do valor estimado da contratação, deverá comprovar obrigatoriamente sua exequibilidade através de documentos que comprovem que o preço da sua proposta é capaz de cobrir todos os custos da contratação.

13.5.3. A análise de exequibilidade da proposta não deverá considerar materiais e instalações a serem fornecidos pelo proponente em relação aos quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na proposta.

13.5.4. O Pregoeiro poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade ou qualquer outro aspecto da proposta.

13.5.5. O Pregoeiro poderá exigir do proponente, sob pena de desclassificação, documentos que contenham indicação dos preços de insumos (tais como composições de custos ou propostas de terceiros), dos salários e remunerações (tais como acordos, convenções e sentença coletivas, tabelas de honorários profissionais ou contratos de prestação de serviços) e outras informações pertinentes (tais como notas fiscais de insumos ou outros contratos de serviços similares), que sejam capazes de demonstrar a exequibilidade da sua proposta.

13.5.6. Qualquer proponente poderá requerer motivadamente que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

13.6. O Pregoeiro deverá desclassificar, em decisão motivada, apenas as propostas que contenham vícios insanáveis, observando-se o seguinte:

13.6.1. São vícios sanáveis, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços, e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré-existentes, desde que não alterem a substância da proposta.

13.6.2. O Pregoeiro não deverá permitir o saneamento de defeitos em propostas apresentadas com má-fé ou intenção desonesta, como aqueles contaminados por falsidade material ou intelectual ou que tentem induzir o Pregoeiro a erro.

13.6.3. O Pregoeiro deverá conceder prazo adequado, recomendando-se 2 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para que o proponente corrija os defeitos de sua proposta.

13.6.4. O Pregoeiro deverá indicar expressamente quais aspectos da proposta ou documentos apresentados junto à proposta devem ser corrigidos.

13.6.5. A correção dos defeitos sanáveis não poderá importar alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para o Banco da Amazônia.

13.6.6. Se a proposta não for corrigida de modo adequado, o Pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

14.5 O Pregoeiro poderá negociar com o proponente autor da melhor proposta condições mais vantajosas, que poderão abranger os diversos aspectos da proposta, desde preço, prazos de pagamento e de entrega, sem que lhe caiba, a pretexto da negociação, relativizar ou atenuar as exigências e condições estabelecidas no Edital e nos seus documentos anexos.

14.5.1 O Pregoeiro poderá, de acordo com sua análise de conveniência e oportunidade, divulgar o orçamento do Banco da Amazônia para efeito de negociação.

14.5.2 O valor global da proposta, após a negociação, não poderá superar o orçamento estimado pelo Banco da Amazônia, sob pena de desclassificação do proponente.

14.6 Sendo aceitável a proposta, o Pregoeiro convocará o proponente para apresentação dos documentos de habilitação.

15 HABILITAÇÃO

15.1 Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de lances, propostas e julgamento.

- 15.2** O proponente autor da melhor proposta, aceita pelo Pregoeiro, deve apresentar os documentos de habilitação exigidos neste item do Edital em formato digital, no prazo de até 2 (duas) horas, prorrogável por decisão do Pregoeiro, preferencialmente por funcionalidade disponível no próprio sistema da licitação, na impossibilidade deste meio, por e-mail para licitacoes@basa.com.br ou por meio do SICAF.
- 15.3** A prorrogação de prazo de envio da documentação somente poderá ocorrer por solicitação da licitante, mediante justificativa aceita pelo Pregoeiro; ou de ofício, a critério do Pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos no Edital para a verificação de conformidade
- 15.4** Por ocasião do início da fase de habilitação, o pregoeiro realizará as consultas relacionadas a seguir, a fim de comprovar a inexistência de registros impeditivos da contratação do licitante ou de sua participação neste certame:
- 15.4.1** Consulta ao SICAF, com vistas a verificação da composição societária do licitante, de modo a verificar a existência de ocorrências impeditivas diretas ou indiretas relativas ao licitante, além de confirmar a existência de licitantes integrantes de um mesmo grupo econômico;
- 15.4.2** Portal eletrônico do Tribunal de Contas da União (TCU), disponível no endereço <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>, o qual consolida as pesquisas relativas aos seguintes cadastros:
- 15.4.2.1 Lista de inidôneos do TCU;
- 15.4.2.2 CNIA – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ);
- 15.4.2.3 CEIS – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e CNEP – Cadastro Nacional de Empresas Punidas, mantidos pelo Portal da Transparência.
- 15.5** Caso os resultados das consultas previstas no item evidenciem a existência de registros impeditivos à contratação do licitante, este será inabilitado, ou, inexistindo impedimentos à contratação, o pregoeiro passará a analisar a habilitação do proponente a partir dos seguintes parâmetros:
- 15.5.1 Habilidade jurídica;
- 15.5.2 Regularidade fiscal e trabalhista;
- 15.5.3 Capacidade econômica e financeira;
- 15.5.4 Qualificação técnica;

HABILITAÇÃO JURÍDICA

- 15.6** A comprovação do atendimento ao parâmetro habilitação jurídica, caso o licitante não se encontre com o cadastramento atualizado no SICAF ou não tenha, pelo menos,

registro regular nível “Habilitação Jurídica” do SICAF, consistirá na seguinte documentação complementar conforme o caso:

- 15.6.1** Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, no caso de empresário individual;
- 15.6.2** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, no caso de microempreendedor individual, cuja aceitação ficará condicionada à verificação de sua autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;
- 15.6.3** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores, no caso de sociedade empresária;
- 15.6.4** Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de o licitante ser sucursal, filial ou agência;
- 15.6.5** Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores, no caso de sociedades simples;
- 15.6.6** Decreto de autorização, em se tratando de sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.

REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

15.7 A comprovação do atendimento ao parâmetro regularidade fiscal e trabalhista, caso o licitante não se encontre com o cadastramento atualizado no SICAF, consistirá na seguinte documentação complementar:

- 15.7.1** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, mediante apresentação de certidão expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados;
- 15.7.2** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.
- 15.7.3** Certidão de regularidade do FGTS – CRF.
- 15.7.4** Será considerada a CNDT ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa mais atualizada, conforme entendimento do Tribunal Superior do Trabalho – TST

CAPACIDADE ECONÔMICA E FINANCEIRA

15.8 O proponente deverá apresentar os seguintes documentos relativos à capacidade econômico-financeira:

15.9 Balanço patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) referentes dos 2(dois) últimos exercícios sociais, exigíveis na forma da lei, 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:

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

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

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

15.10 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

15.11 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.

15.12 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.

15.13 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.

15.14 Comprovação do acolhimento judicial do plano de recuperação judicial ou da homologação judicial do plano de recuperação, no caso de recuperação extrajudicial:

15.14.1 Disponibilizados via Escrituração Contábil Digital – ECD, desde que comprovada a transmissão desta à Receita Federal do Brasil, por meio da apresentação do Termo de Autenticação (recibo gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – SPED);

15.14.2 Exemplar registrado ou autenticado pela Junta Comercial da sede do licitante, quando se tratar de empresa comercial, ou autenticado em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, se sociedade simples;

15.14.3 Transcrição do livro Diário, em que se comprove o registro pela Junta Comercial da sede do licitante, quando se tratar de empresa comercial, ou a autenticação em Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, se sociedade simples, acompanhada, obrigatoriamente, de cópia autenticada dos Termos de Abertura e de Encerramento do respectivo livro;

15.14.4 Publicação em jornal de grande circulação ou em Diário Oficial.

15.27 O licitante que se encontrar em recuperação judicial ou extrajudicial deverá atender a todos os requisitos para comprovação da capacidade econômica e financeira, como os demais licitantes.

15.28 Microempresas e empresas de pequeno porte deverão atender a todas as exigências de habilitação previstas neste Edital.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

15.29 A comprovação do atendimento ao parâmetro qualificação técnica consistirá nos documentos exigidos, Conforme item 13 do Anexo I – Termo de Referência.

15.30 O(s) atestado(s) de capacidade técnica poderá(ão) ser apresentado(s) em nome e com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(is) do licitante;

15.31 Somente será aceito o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica;

15.32 O atestado de capacidade deverá se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária no contrato social vigente, devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil;

15.33 Somente será aceito atestado expedido após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 1 (um) ano de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

15.34 Será admitida a utilização de atestados emitidos em nome de empresas incorporadas, desde que se comprove que houve transferência parcial de patrimônio e profissionais decorrente de reestruturação societária e que implique a transferência efetiva de qualificação técnica e operacional entre elas, atinentes ao acerto técnico transferido.

15.35 Os documentos de habilitação relativos ao parâmetro qualificação técnica serão encaminhados pelo pregoeiro à área técnica do Banco da Amazônia, com vistas à emissão de parecer acerca do atendimento dos requisitos exigidos;

15.36 Para fins de verificação da qualificação técnica, o licitante deverá disponibilizar, quando solicitadas pelo pregoeiro, todas as informações necessárias à comprovação do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s), podendo, para tanto, o pregoeiro solicitar cópia do instrumento que deu suporte à contratação, informações sobre o endereço atual do contratante e local onde foram prestados os serviços, dentre outras informações que julgar necessárias.

15.37 O Pregoeiro somente deverá inabilitar o proponente autor da melhor proposta, se não comprovar o atendimento a todos os parâmetros habilitatórios, bem como se deixar de apresentar quaisquer dos documentos complementares de habilitação exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste edital e ainda em razão de defeitos em seus documentos de habilitação que sejam insanáveis, aplicando-se os mesmos procedimentos e critérios prescritos neste Edital para o saneamento de propostas, observando-se o seguinte:

15.37.1 consideram-se sanáveis defeitos relacionados a documentos que declaram situações pré-existentes ou concernentes aos seus prazos de validade;

15.37.2 o Pregoeiro poderá realizar diligência para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação;

15.37.3 o Pregoeiro, se for o caso de diligência, poderá conceder prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogável por igual período, para que o proponente corrija os defeitos constatados nos seus documentos de habilitação, apresentando, se for o caso, documentação complementar;

15.37.4 O pregoeiro poderá, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, fixar prazo para envio de eventual documentação faltante, desde que esta se refira a uma condição pré-existente à época da sessão pública de abertura do pregão.

15.37.5 o Pregoeiro, se for o caso de diligência, deverá indicar expressamente quais documentos devem ser reapresentados ou quais informações devem ser corrigidas;

15.37.6 se os defeitos não forem corrigidos de modo adequado, o Pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

15.38 Se o proponente desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a documentação do proponente subsequente, e assim, sucessivamente, até a apuração de documentação que atenda os termos do Edital, cujo proponente será declarado vencedor.

15.39 Constatado o atendimento às exigências de habilitação estabelecidas neste edital, o licitante será habilitado e, consequentemente, declarado vencedor.

15.40 Se todos os proponentes forem desclassificados ou inabilitados, dada a constatação de defeitos insanáveis em todas as propostas apresentadas, o Pregoeiro deverá declarar a licitação fracassada.

16 RECURSOS

16.1 O processo licitatório, de que trata o presente edital, terá fase recursal única, a qual transcorrerá com o encerramento da fase de habilitação, atendidas as demais condições definidas neste item.

16.2 Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública de 30 (trinta) minutos, de forma imediata após o julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema eletrônico, manifestar a sua intenção de recorrer.

16.3 A falta de manifestação imediata do proponente importará a decadência do direito de recurso, possibilitando a adjudicação do objeto da licitação ao licitante declarado vencedor.

16.4 As razões e contrarrazões de recursos, quando feitas, deverão ser enviadas em formato digital por meio eletrônico, preferencialmente por funcionalidade disponível no próprio sistema da licitação ou, na impossibilidade deste meio, por e-mail para licitacoes@basa.com.br.

16.5 Aceita a manifestação de recurso, o pregoeiro concederá ao licitante recorrente o **prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua intimação, para apresentar as razões do recurso**, em campo próprio do sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, também via sistema eletrônico, contado da data final do prazo do recorrente

16.6 O Pregoeiro poderá não conhecer o recurso já nesta fase em situação excepcional e restrita, acaso a manifestação referida no subitem precedente seja apresentada fora do prazo ou por pessoa que não represente o proponente ou se o motivo apontado não guardar relação de pertinência com a licitação. Será vedado ao Pregoeiro rejeitar o recurso de plano em razão de discordância de mérito com os motivos apresentados pelo proponente.

16.7 Apresentadas as razões e contrarrazões, o Pregoeiro disporá de **03 (três) dias úteis**, para reavaliar sua decisão e dar os seguintes encaminhamentos, conforme o caso:

(a) se acolher as razões recursais, deverá retomar a sessão pública para dar prosseguimento à licitação, garantindo, depois de nova declaração de vencedor, o direito à interposição de recurso, inclusive por parte de proponente que tenha sido impedido de participar da licitação, que teve sua proposta desclassificada ou que foi inabilitado;

(b) se não acolher as razões recursais, deverá produzir relatório e encaminhar o recurso para a autoridade competente, para decisão definitiva, que deve ser produzida no

prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos, podendo ser prorrogado por igual período. Nesta última hipótese, a autoridade competente deverá tomar a decisão definitiva sobre o recurso.

16.8 A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico oficial www.compras.gov.br/compras

16.9 Na hipótese da alínea “a” deste subitem, após a publicação da decisão de acolhimento no sítio eletrônico do item anterior, será observado o prazo de, no mínimo, 2 (dois) dias úteis para a retomada da sessão pública.

16.10 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

17 DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

17.1 O pregoeiro poderá determinar o retorno à fase de sessão pública, consistente na sua reabertura, quando:

17.1.1 houver a anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que deles dependam;

17.1.2 ocorrer erro na aceitação do preço mais bem classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato ou não comprovar a regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006, sendo adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

17.2 Havendo a necessidade de reabertura da sessão pública do pregão, o pregoeiro convocará, por meio do sistema eletrônico, via chat, os licitantes remanescentes para acompanhá-la, de acordo com a fase da licitação.

18 ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

18.1 Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

- a) determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- b) revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
- c) proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
- d) adjudicar o objeto e homologar a licitação.

18.1.1 O vício de legalidade será convalidado se o ato por ele contaminado puder ser repetido sem o referido vício, o que ocorre, dentre outros casos, com vícios de competência e tocantes às formalidades.

18.1.2 Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados.

18.1.3 O motivo determinante para a revogação do processo licitatório deverá ser resultante de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável.

19. CONTRATAÇÃO

19.1. No prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a homologação, ao Banco da Amazônia convocará o proponente adjudicado para assinar o contrato, conforme minuta que integra o presente Edital (ANEXO VII) e seus adendos decorrentes do Código de Conduta e Integridade da Banco da Amazônia (*consultar no site www.bancoamazonia.com.br*).

19.2. O representante legal do proponente adjudicado deverá comparecer ao Banco da Amazônia no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da convocação, para assinatura do respectivo instrumento de contrato.

19.3. A assinatura poderá ser eletrônica, conforme decisão do gestor do contrato.

19.4. Na ocasião da assinatura do contrato, será exigida do proponente adjudicado a indicação da modalidade de garantia de execução que será prestada, conforme as opções constantes do item 30 do Anexo I e da Cláusula Quinta da minuta do contrato.

19.5. A recusa injustificada do proponente vencedor em assinar o instrumento contratual, dentro do prazo e condições estabelecidos, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

19.5.1. Ocorrendo o previsto no item 19.5, o Banco da Amazônia poderá revogar a licitação ou convocar os proponentes remanescentes, atendida a ordem de classificação, para negociação e possível adjudicação do objeto da licitação e homologação pela autoridade superior.

19.5.2. Se a adjudicatária não assinar o instrumento contratual no prazo estabelecido no subitem precedente ou não apresentar situação regular no ato da assinatura, observados os critérios e documentação constante do item 15, estará sujeita às penalidades previstas neste Edital. Neste ato, o(a) PREGOEIRO(A), observada a ordem de classificação, examinará as ofertas subsequentes, até a apuração de uma que atenda este Edital, sendo a respectiva proponente convocada para negociar redução do preço ofertado e, se for o caso, convocada para celebrar o instrumento contratual;

19.6. Todas as disposições sobre o contrato estão previstas na Minuta do Contrato, documento anexado ao Edital (ANEXO VII).

20. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. O proponente estará sujeito à multa, garantido o contraditório e a ampla defesa, nas seguintes hipóteses e nos seguintes percentuais:

- (a) não assinar o contrato, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, ou não mantiver a proposta: multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da sua proposta;
- (b) deixar de entregar documentação exigida neste Edital: multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da sua proposta;
- (c) apresentar documentação falsa: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;
- (d) comportar-se de modo inidôneo: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;
- (e) fizer declaração falsa: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta;
- (f) cometer fraude fiscal: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da sua proposta.

20.2. Ocorrendo mais de uma infração, as multas serão cumulativas até o limite de 5% (cinco por cento) do valor de sua proposta.

20.3. O proponente que se comportar com má-fé estará sujeito, garantido o contraditório e a ampla defesa, à penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Banco da Amazônia, por prazo não superior a 2 (dois) anos, de acordo com os critérios do artigo 109 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia.

20.4. As penalidades referentes à inexecução do Contrato estão estabelecidas na Minuta de Contrato, **Anexo VII** deste Edital e no Termo de Referência – ANEXO I deste Edital.

21. RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANCO DA AMAZÔNIA

21.1. Com fundamento no artigo 5º da Lei n. 12.846/2013, constituem atos lesivos ao Banco da Amazônia as seguintes práticas:

- (a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório;
- (b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato do procedimento licitatório;
- (c) afastar ou procurar afastar proponente, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

- (d) fraudar a licitação ou contrato dela decorrente;
- (e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação ou celebrar contrato administrativo;
- (f) obter vantagem ou benefício indevido, por meio fraudulento, de modificações no ato convocatório da licitação;
- (g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados.

21.2. A prática, pelo proponente, de atos lesivos ao Banco da Amazônia, o sujeitará, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

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

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

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

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

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

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

21.4. A prática de atos lesivos ao Banco da Amazônia será apurada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo gestor da unidade de contratação e conduzido por comissão composta por 2 (dois) servidores designados.

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

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

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

21.4.4. O processamento do PAR não interferirá na instauração e seguimento de processo administrativo específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos ao Banco da Amazônia resultantes de ato lesivo cometido pelo proponente, com ou sem a participação de agente público.

21.4.5. O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei n. 12.846/2013 e Decreto n. 11.129/2022, inclusive suas eventuais alterações.

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

21.6. As disposições deste item se aplicam quando o proponente se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei n. 12.846/2013.

22. DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1. Os proponentes serão responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados, em qualquer época.

22.2. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da proposta ou inabilitação do licitante que o tiver apresentado, conforme o caso, ou, a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

22.3. É facultada ao pregoeiro ou à autoridade superior do Banco da Amazônia, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou

complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública, ressalvada a hipótese do subitem 15.38.4 deste edital.

22.4. A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulada por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado, atendido o disposto a seguir:

22.4.1. a anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera a obrigação de indenizar, entretanto, a nulidade da licitação induz à do contrato;

22.4.2. depois de iniciada a fase de apresentação de lances ou propostas, a revogação ou anulação somente será efetivada depois de se conceder o prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis aos licitantes que manifestarem interesse em contestar o respectivo ato, de modo a lhes assegurar o exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa.

22.5. Na hipótese de não haver expediente normal na data prevista para a abertura da presente licitação, ficará esta transferida para o primeiro dia de funcionamento regular desta instituição, no mesmo local e horário anteriormente definidos.

22.6. Na contagem de prazos, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o de vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto se for explicitamente disposto em contrário.

22.7. O pregoeiro poderá determinar a suspensão da sessão pública do pregão, mediante comunicação via chat no sistema eletrônico, estabelecendo data e hora para sua retomada, ficando, desde logo, os licitantes interessados intimados a se conectarem no sistema eletrônico por ocasião da retomada da sessão.

22.8. No julgamento das propostas e na análise da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

22.9. O pregoeiro poderá solicitar parecer de área técnica do Banco da Amazônia ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas externas ao Banco da Amazônia, de modo a orientar as suas decisões.

22.10. É de inteira responsabilidade do licitante o acompanhamento do processo no sistema eletrônico, considerando que quaisquer esclarecimentos, avisos etc., referentes à licitação, serão disponibilizados no referido sistema.

22.11. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas, incluindo apresentação de amostra, caso exigida, e o Banco da Amazônia não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.12. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento ou correção do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

22.13. Os documentos encaminhados ou produzidos no decorrer do processo licitatório serão apensados aos autos do processo, passando a compô-los.

22.14. As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse do Banco da Amazônia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.15. Os atos, comunicados, decisões e quaisquer documentos referentes a este processo licitatório serão sempre publicados no Portal de Compras do Governo Federal (<https://www.gov.br/compras/pt-br>). e, adicionalmente, poderão ser veiculados por e-mail aos proponentes e/ou mediante publicação no sítio eletrônico do Banco da Amazônia

22.16. No intuito de dar celeridade ao Processo Licitatório, o Banco da Amazônia recomenda às interessadas em participar deste procedimento de licitação que providenciem a sua inclusão/atualização no SICAF.

22.17. O processo de licitação, bem como todos os documentos a ele pertinentes, estão disponíveis para a realização de vistas. Para tanto, é necessário prévio agendamento junto ao Pregoeiro, por solicitação pelo e-mail licitacoes@basa.com.br.

22.18. Todos os horários estabelecidos neste edital, nos avisos e durante a sessão pública observarão, para todos os efeitos, o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no sistema eletrônico.

22.19. Aplicam-se à presente licitação e ao contrato dela decorrente as normas de direito penal contidas no Título XI, Capítulo II-B, do Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal).

22.20. Os casos omissos serão resolvidos pelo pregoeiro, nos termos da legislação pertinente e dos Princípios Gerais de Direito.

22.21. Fazem parte integrante deste Edital os seguintes Anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I-A – SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO

ANEXO I-B – SOLUÇÃO DE CRM

ANEXO I-C – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

ANEXO II – CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

ANEXO III – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO TEOR DO DECRETO Nº 7.203

ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO TEOR DO ART. 38 DA LEI 13.303/2016

ANEXO VI – DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DA LEI DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

ANEXO VII – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

ANEXO VIII – TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

ANEXO IX – TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO TERCEIRIZADO

ANEXO X – TERMO DE ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

ANEXO XI – MATRIZ DE RISCO

22.22. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o local da realização do certame, considerado aquele a que está vinculado o agente da licitação.

Belém - PA, 28 de novembro de 2024
Autoridades.

Michelle Teixeira de Sousa
Coordenadora Inta de Processos Licitatórios – COPOL

Bruna Eline da Silva Cavalcante
Gerente Executiva de Contratações e Gestão de Administração de Contratos – GECOG

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90032/2024**ANEXO I****TERMO DE REFERÊNCIA****CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO CANAL DE DENÚNCIAS****1. OBJETO**

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

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

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

3. DOS SERVIÇOS

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

- 3.3** Os serviços serão prestados dentro dos horários estabelecidos, conforme o item 7 do presente Termo de Referência.

4. NATUREZA DOS SERVIÇOS

- 4.1** O serviço operacional de atendimento consiste:

- 4.1.1** Atendimento receptivo a clientes e não clientes:

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

1.1 A contratada deverá recepcionar denúncias por:

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

5. ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

5.1 Na prestação dos serviços a serem contratados pelo CONTRATANTE, descritos nos itens 3 e 4 do presente Termo de Referência estão incluídas as atividades acessórias ao objeto contratado, quais sejam: sistema de atendimento em arquitetura estruturada de CRM, que permita registro das chamadas, consulta das informações, fornecimento de relatórios operacionais e gerenciais *online*, bem como, solução de gravação e serviços de suporte operacional.

5.2 O Canal de Denúncias deverá ser constituído de dois ambientes, sendo um de atendimento e o outro de supervisão.

5.3 As atividades da supervisão do atendimento, além daquelas relacionadas à operação devem englobar: monitoria do atendimento e da qualidade; planejamento, acompanhamento da operação e análise de tráfego. O detalhamento dessas atividades encontra-se no item 10.2-Supervisão de Atendimento.

5.4 O CONTRATANTE monitorará e auditará todos os atendimentos e serviços de suporte operacional prestados, seus procedimentos e resultados, acessando de forma irrestrita os dados, registros e gravações geradas, utilizando recursos de escuta direta e de monitoramento de telas, durante os contatos e os monitoramentos da CONTRATADA.

5.5 Será considerado o anonimato ao denunciante e a segurança da confidencialidade. A identidade do mesmo não deve ser exigida como condição para receber o relato.

5.6 A CONTRATADA deverá respeitar o fluxograma fornecido pela CONTRATANTE, que determinará o responsável pelo recebimento das denúncias para tratamento.

5.7 A proteção e retenção de dados, a transferência de relatórios e a disponibilização do canal, deverão atender às leis e normas vigentes.

6. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 A prestação dos serviços será realizado em um ambiente próprio da CONTRATADA ou locada para esta finalidade, externo às dependências do Banco da Amazônia S/A, onde será disponibilizada estrutura com capacidade adequada ao perfeito desempenho dos serviços, em conformidade com o que determina o Anexo II da NR-17.

- 6.2** A CONTRATADA deverá possuir instalações próprias de *call center back-up*, para atender as ligações em caso de inoperância do atendimento do primeiro site. O *call center back-up* deverá atender os mesmos requisitos e indicadores deste termo de referência.

7. HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

8. INFRAESTRUTURA E AMBIENTE

- 8.1** O DDG-0800 para operacionalizar o Canal de Denúncias será fornecido pelo CONTRATANTE e será habilitado em linha fixa fornecida pela CONTRATADA.
- 8.2** A CONTRATANTE fornecerá 01(um) 0800.
- 8.3** A solução a ser fornecida pela CONTRATADA deve ser constituída de todos os recursos necessários para a prestação do Canal, dentre os quais: ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, impressoras, copiadoras, fax, central telefônica, rede de comunicação, CTI, DAC, URA, CRM com módulo de atendimento, sistema de gravações de mensagens, mão-de-obra capacitada.
- 8.4** A CONTRATADA fornecerá:
- a)** Espaços, áreas de trabalho e climatização que atendam às especificações das normas legais vigentes no País;
 - b)** Ambiente de trabalho da equipe com tratamento térmico, acústico, higiene adequada e controle de iluminação, conforme as normas trabalhistas vigentes no País;
 - c)** Segurança e vigilância predial;
 - d)** Saídas de emergência, plano de evacuação, escadas e equipamentos de incêndio em número e dimensões adequadas ao espaço e ao total de pessoas que trabalham na central de atendimento;
 - e)** 01(um) fone de ouvido tipo “*headfone*” para cada profissional que o necessite como ferramenta de trabalho, tais como as atividades de operação, supervisão, monitoria e suporte operacional, sendo as reposições imediatas e necessárias de sua responsabilidade;
 - f)** Todos os equipamentos, acessórios e ferramentas de gestão necessárias ao atendimento das demandas dirigidas ao Canal de Denúncias, inclusive solução de gravação de todos os atendimentos e os serviços de suporte operacional, conforme o presente Termo de Referência;
 - g)** Insumos típicos de escritório como: papéis, cartuchos de tinta para impressoras, canetas, cadernos, lápis, borracha e de todo o material necessário para realização dos treinamentos a cargo da CONTRATADA e do repasse daqueles a cargo do CONTRATANTE. Além disso, deverá prover insumos para copa e banheiros, como descartáveis (copos e guardanapos), detergentes, esponjas e papel higiênico, bem como outros equipamentos: geladeira, máquina de café e/ou cafeteira, microondas, utensílios de cozinha, dentre outros necessários para operacionalização do Canal de Denúncias;

- h)** Acesso remoto, através de interface *WEB*, ao CONTRATANTE, em tempo real ao sistema de CRM da CONTRATADA;
 - i)** A prestação de serviços de assistência técnica, em caráter de prevenção ou correção, em quaisquer dos componentes da solução por ela fornecida, a qual será de sua inteira responsabilidade e ônus;
 - j)** Local específico a ser utilizado para os treinamentos de capacitação e reciclagem da equipe do Canal. Este ambiente deve, necessariamente, estar isolado dos demais ambientes, a fim de garantir a não-interferência na dinâmica dos atendimentos prestados;
 - k)** Local reservado à realização de reuniões técnicas e de gestão;
 - l)** Local reservado à instalação dos equipamentos de rede e telefonia, servidores, sistemas e aplicações necessárias ao pleno funcionamento do Canal. Será o local de operação, suporte e monitoramento, pela CONTRATADA, do(s) sistema(s) e demais componentes tecnológicos envolvidos na operação do Canal.
 - m)** Recebimento, por meio de sistema informatizado (web (*intranet* e *internet*) – português), telefone (voz - português) e atendimento eletrônico (mensagens gravadas em português) para classificação e priorização das denúncias em conformidade com a matriz da CONTRATANTE. Toda denúncia registrada deverá gerar um protocolo e senha para que o denunciante possa acompanhar o tratamento de sua demanda (inclusive de forma anônima, se assim desejar).
 - n)** Possibilitar no ambiente *web* a troca de arquivos (anexos) e o seu acesso via computador.
 - o)** Disponibilização de sistema (padrão *web* disponibilizado para os empregados específicos da CONTRATANTE mediante usuário e senha) para o gerenciamento de ocorrências e criação de variados perfis de acesso com mecanismos de diferenciação de grupos e funções, visando garantir o tratamento das denúncias sem conflitos de interesses, sempre em conformidade com as políticas da CONTRATANTE e mediante sua supervisão.
- 8.5** Fica sujeita à ciência e aprovação prévia da CONTRATANTE, toda e qualquer alteração, troca, reforma ou substituição que envolva os itens descritos no subitem 8.4;

9. DO DIMENSIONAMENTO

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

10. ORGANIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

10.1 Atendimento:

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

10.2 Supervisão do Atendimento:

10.2.1 Operação:

- 10.2.1.1 Atividade relativa à supervisão da equipe de teleoperadores do Canal de Denúncias e dos recursos alocados para tal, executadas por profissionais da CONTRATADA.
- 10.2.1.2 Esclarecimento de dúvidas dos teleoperadores.
- 10.2.1.3 Acompanhamento da performance dos teleoperadores.
- 10.2.1.4 Realização de *feedback* com os teleoperadores.
- 10.2.1.5 Acompanhamento dos procedimentos de registro e de gravação das ligações, de forma a garantir que os atendimentos estão sendo realizados de acordo com as regras descritas no **Anexo I-A** - Solução de Gravação deste Termo de Referência.
- 10.2.1.6 Disseminação e nivelamento de informações aos teleoperadores.
- 10.2.1.7 Responsabilidade pela manutenção do clima organizacional.
- 10.2.1.8 Responsabilidade em apurar os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva do teleoperador, propondo ações e/ou soluções.
- 10.2.1.9 Responsabilidade em apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.
- 10.2.1.10 Garantia que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
- 10.2.1.11 Acompanhamento, orientação e manutenção da disciplina, do respeito e das regras de conduta de seus teleoperadores.

10.2.2 Monitoria do Atendimento e da Qualidade:

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

- 10.2.2.2** Gravação, audição e monitoramento das ligações telefônicas no processo de atendimento, para avaliação dos padrões, conformidade e qualidade dos atendimentos realizados.
- 10.2.2.3** Realização de *feedback* periódicos cumprindo escala programada, identificando os pontos a desenvolver dos teleoperadores sob sua responsabilidade de acompanhamento.
- 10.2.2.4** Realização de *feedback* tempestivos aos teleoperadores sob sua responsabilidade de acompanhamento que apresentarem não-conformidade no atendimento, objetivando a instrução, esclarecimento e correção.
- 10.2.2.5** Identificação das necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações.
- 10.2.2.6** Acompanhamento do desempenho dos teleoperadores, com base em critérios da CONTRATADA, a serem encaminhados para aprovação do CONTRATANTE, até 10 (dez) dias após efetivada a contratação.
- 10.2.2.7** Participação em reuniões com a equipe do CONTRATANTE sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria.
- 10.2.2.8** Realização de registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados.
- 10.2.2.9** Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços.
- 10.2.2.10** Acompanhamento, orientação e manutenção da disciplina, do respeito e das regras de conduta dos teleoperadores sob sua responsabilidade de acompanhamento.
- 10.2.2.11** Utilização dos sistemas e aplicativos do CONTRATANTE e/ou da CONTRATADA, destinados ao controle dos monitoramentos, do desempenho individual e de sua equipe, de consultas, de registro de informações, de forma imparcial, ética e assertiva.
- 10.2.2.12** Emissão de relatórios gerenciais e estatísticos.
- 10.2.2.13** Auxílio no manuseio dos *scripts* e técnicas de abordagens.
- 10.2.2.14** Garantir e certificar que as informações prestadas estão em conformidade com as diretrizes, legislação, padrões e orientações do CONTRATANTE.
- 10.2.2.15** Responsabilidade em apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste Termo de Referência.
- 10.2.2.16** Aplicação integral do Plano de Acompanhamento da Qualidade definido pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.
- 10.2.3 Suporte Administrativo:**
- 10.2.3.1** Atividades de suporte à operação e apoio administrativo.
- 10.2.3.2** Atualização/substituição de *scripts*, procedimentos e informes, repassados pelo CONTRATANTE, em arquivos lógicos e pastas físicas.
- 10.2.3.3** Tratamento e manutenção de dados e informações necessários à execução dos serviços.
- 10.2.3.4** Elaboração e emissão de relatórios e de planilhas.
- 10.2.3.5** Organização, controle e arquivamento de documentos físicos e lógicos.

10.2.3.6 Acompanhamento das estatísticas diárias e da emissão de relatórios diários de pendências.

10.2.3.7 Realização das atividades de *backup*.

10.2.3.8 Documentação dos processos e de suas alterações.

10.2.4 Planejamento, Acompanhamento da Operação, Análise de Tráfego:

10.2.4.1 Atividades de análise, dimensionamento e controle do tráfego de ligações, para que o serviço apresente solução de continuidade.

10.2.4.2 Coleta de informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho.

10.2.4.3 Atualização das informações relacionadas com a operação.

10.2.4.4 Acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da operação.

10.2.4.5 Otimização na distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.

10.2.4.6 Controle da capacidade produtiva e respectivas ausências (absenteísmo, pausas, férias, treinamentos).

10.2.4.7 Interação com os teleoperadores visando manter o nível da informação e garantir a comunicação tempestiva.

10.2.4.8 Organização e controle dos documentos e informações de uso dos teleoperadores (em pastas físicas e lógicas).

10.2.4.9 Gerenciamento do fluxo de chamadas, das ligações, das regras de atendimento, dos parâmetros adotados.

10.2.4.10 Dimensionamento e alocação de recursos baseados na demanda de atendimento, no perfil dos teleoperadores e na disponibilidade da infraestrutura.

10.2.4.11 Acompanhamento diário e ou tempestivo da produção apurada, dos pontos de estrangulamento e/ou folgas.

10.2.4.12 Identificação da necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.

10.2.4.13 Apresentação de propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.

10.2.4.14 Análise de curva de tráfego e projeção de demanda.

10.2.4.15 Avaliação diária dos Indicadores de Desempenho definidos pelo CONTRATANTE, utilizados para mensurar a produção e os serviços, tais como: tempo médio de atendimento, nível de serviço, percentuais de abandono e espera em fila, absenteísmo, produtividade.

10.2.4.16 Emissão diária de relatórios de volumetria do atendimento.

10.2.4.17 Emissão diária de posição dos indicadores que forem negociados com o CONTRATANTE.

10.3 Gestão da Contratada

10.3.1 Atividade conduzida por pessoas responsáveis pela representatividade da CONTRATADA perante o CONTRATANTE, executada(s) por profissional(is) da CONTRATADA, com o objetivo de gerir todo o contrato em caráter.

10.3.2 Gerenciamento dos resultados e da qualidade dos serviços prestados sob responsabilidade da CONTRATADA.

- 10.3.3** Comunicação ao CONTRATANTE das ocorrências de atendimento, principalmente daquelas que não forem possíveis de serem realizadas pela CONTRATADA.
- 10.3.4** Garantia pelo acompanhamento, execução dos serviços contratados e resolução de quaisquer questões pertinentes à execução desses serviços, para correção de situações adversas às solicitações do CONTRATANTE, de natureza produtiva e de suporte, em caráter permanente, dentro dos padrões acordados de qualidade, prazos, prioridades e abrangência de atuação.
- 10.3.5** Responsável pela apuração, no âmbito da CONTRATADA, da violação e fraude de dados e sistemas do CONTRATANTE, que eventualmente forem disponibilizados para uso da CONTRATADA.
- 10.3.6** Responsável, em última instância, pela gestão total do contrato e pelos resultados apurados.

11. REQUISÍTOS MÍNIMOS PARA EXERCER FUNÇÃO DE TELEOPERADOR E SUPERVISOR

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

11.1.1 Perfil para os serviços operacionais de atendimento

- 11.1.1.1** Ter formação mínima no ensino médio;
- 11.1.1.2** Possuir treinamento específico em técnicas de atendimento por telefone, com carga horária presencial mínima de 20 (vinte) horas e ministrado por instituição com credibilidade na região, devidamente certificada;
- 11.1.1.3** Possuir aprovação em exames foniátricos e audiométricos;
- 11.1.1.4** Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- 11.1.1.5** Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita;
- 11.1.1.6** Boa dicção e audição;
- 11.1.1.7** Não possuir sotaque;
- 11.1.1.8** Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;
- 11.1.1.9** Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 11.1.1.10** Cortesia, civilidade;
- 11.1.1.11** Ter capacidade de contornar adversidades;
- 11.1.1.12** Ter conhecimento em microinformática: digitação, editores de texto, planilhas eletrônicas, informática avançada e de base de dados e relatórios;
- 11.1.1.13** Apresentar capacidade de concentração, interpretação, argumentação, análise e registro de forma a efetuar a classificação das denúncias de acordo com taxonomia apresentada pelo CONTRATANTE.
- 11.1.1.14** Treinamento em ética e desvio de conduta em ambiente corporativo.
- 11.1.1.15** Capacidade de criar ambiente favorável aos denunciantes para obter dos mesmos a maior quantidade possível de informações relevantes à apuração da denúncia.
- 11.1.1.16** Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pela CONTRATADA;

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

11.1.1.18 Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento receptivo.

11.1.2 Perfil para os serviços de supervisão

11.1.2.1 Ter formação escolar de nível superior (completo ou em andamento);

11.1.2.2 Possuir treinamento específico em técnicas de atendimento por telefone e com carga horária presencial mínima de 20 (vinte) horas e ministrado por instituição com credibilidade na região, devidamente certificada;

11.1.2.3 Possuir aprovação em exames foniátricos e audiométricos;

11.1.2.4 Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

11.1.2.5 Fluência, clareza e objetividade na linguagem falada e escrita;

11.1.2.6 Boa dicção e audição;

11.1.2.7 Não possuir sotaque;

11.1.2.8 Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;

11.1.2.9 Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

11.1.2.10 Cortesia, civilidade;

11.1.2.11 Ter capacidade de contornar adversidades;

11.1.2.12 Apresentar raciocínio lógico;

11.1.2.13 Ter capacidade de contornar adversidades;

11.1.2.14 Ter bom relacionamento interpessoal;

11.1.2.15 Ter pró-atividade;

11.1.2.16 Ter discrição;

11.1.2.17 Ter postura ética;

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

11.1.2.19 Apresentar capacidade de liderança organizacional;

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

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

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

12. DO TREINAMENTO

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

12.2 O CONTRATANTE fornecerá material de Treinamento Institucional à equipe de profissionais (teleoperadores e supervisor) inicialmente contratados, sobre os

assuntos institucionais e mercadológicos, ficando a cargo e ônus da CONTRATADA, a disseminação, através de multiplicadores, desses conhecimentos para sua equipe nos casos de eventuais substituições da equipe.

- 12.3** O CONTRATANTE promoverá a atualização e reciclagem de conhecimento dos profissionais da CONTRATADA, quando julgar necessário, por meio de repasse de novas informações, não eximindo os mesmos da busca e atualização permanente de novos conhecimentos.
- 12.4** Os treinamentos acontecerão conforme as diretrizes do Plano de Acompanhamento da Qualidade a ser definido pela CONTRATADA e apresentado ao CONTRATANTE de acordo com o item 17 (Do Planejamento dos Serviços) e contemplarão os Treinamentos de Integração de novos empregados e os Treinamentos de Reciclagem e Aprimoramento Contínuo dos demais.
- 12.5** Além da disseminação do material de treinamento institucional, ficarão sob responsabilidade e ônus da CONTRATADA a realização de treinamento de integração e treinamento de reciclagem e aprimoramento contínuo para sua equipe.
- 12.6** O treinamento de integração deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades e regimento interno do Canal de Denúncias.
- 12.7** Somente poderão prestar serviços ao CONTRATANTE os teleoperadores ou supervisores que após o treinamento de integração, apresentarem conhecimentos necessários à execução dos serviços de atendimento.
- 12.8** O treinamento de reciclagem e aprimoramento contínuo será de responsabilidade e ônus da CONTRATADA, alinhado às diretrizes do plano de acompanhamento da qualidade, a ser apresentado ao CONTRATANTE de acordo com o item 17 (Planejamento dos Serviços) e extensivo a todos os empregados a serviço do CONTRATANTE. Devendo ocorrer principalmente nos casos abaixo, sem prejudicar, sob hipótese nenhuma, a execução dos serviços prestados ao CONTRATANTE:
- Aprimoramento e especialização dos profissionais;
 - Disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts;
 - Ação corretiva, quando observado não conformidade na avaliação do teleoperador;
 - Ação preventiva;
 - Para nivelamento e reforço do aprendizado, rotineiramente; e
 - Quando solicitado pelo CONTRATANTE, em função de constatações de volume significativo de incorreções no atendimento por parte dos teleoperadores a serviço da instituição, observadas através de monitorias das gravações das correspondentes ligações atendidas.
- 12.9** A capacitação da equipe (supervisor e teleoperadores) será composta pelos seguintes módulos:
- Módulo Organizacional**
- Empresa de economia Mista;
 - Organograma;
 - Missão, Visão e valores.
- Excelência no Atendimento**
- A importância da comunicação eficaz;

- b) Boas práticas de atendimento;
- c) Simulações de atendimentos, baseadas nas práticas aprendidas.

- Scripts

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

- Sistemas Transacionais e Telefonia

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

- Práticas de Atendimento

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

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

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

13. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA

13.1 A empresa interessada na licitação deverá apresentar, na fase de habilitação, no mínimo, um atestado de capacidade técnica, exclusivamente em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação dos serviços compatíveis com o certame ou que tenha vínculo com uma central de atendimento ao cliente.

13.2 O Pregoeiro e a área técnica poderão solicitar diligência para confirmação da autenticidade dos Atestados de Capacidade Técnica, sendo de responsabilidade da licitante apresentar um dos documentos mencionados:

- a) Cópia do contrato administrativo e respectivo termos aditivos referidos no atestado de capacidade;
- b) Cópia das notas fiscais da prestação de serviços referente ao atestado de capacidade técnica.
- c) Quaisquer outros documentos fidedignos e equivalentes aos elencados nos subitens “a” e “b”.

13.3 Para a sua habilitação técnica ao processo licitatório, a empresa licitante deverá possuir os seguintes requisitos:

- a)** Comprovar, por meio de atestado de capacidade técnica, o desempenho no fornecimento de infraestrutura e serviços semelhantes e compatíveis em quantidade e qualidade aos exigidos no Termo de Referência, anexo ao edital do processo licitatório;
- b)** Comprovar que presta ou já prestou serviços a alguma instituição financeira.

c) Deverá ser compatível como objeto licitado ou na prestação de serviço em teleatendimento receptivo e operação em central de atendimento do tipo *Call Center*;

14. DO PISO SALARIAL

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

15. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 16.1** Disponibilizar o local e toda a infraestrutura para execução dos serviços, de acordo com o cronograma de implantação.

- 16.2** Disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e as habilidades exigidas, para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados pela CONTRATADA.
- 16.3** Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com o CONTRATANTE, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações dos serviços.
- 16.4** Responsabilizar-se pelas ações de atendimento receptivo, cumprindo os dispositivos essenciais para o gerenciamento da qualidade dos serviços prestados, apoiados em indicadores de desempenho, obedecidas as políticas de segurança do ambiente físico e tecnológico.
- 16.5** Cumprir todos os itens e os prazos pactuados no cronograma de implantação, conforme estabelecido no item 31.
- 16.6** Disseminar o material de treinamento institucional fornecido pelo CONTRATANTE à equipe de profissionais (teleoperadores e supervisor) inicialmente contratada e nos casos de eventuais substituições da equipe.
- 16.7** Apresentar para conhecimento, análise e prévia aprovação, o plano de treinamento, desenvolvimento e capacitação dos profissionais, conforme cronograma de implantação, especialmente, no que tange às atividades inerentes ao teleatendimento receptivo, dentre outros dados:
 - a) A quantidade de horas/aula, a ser ministrada, a qual não poderá ser inferior a 40 horas/aula, por profissional e por semestre;
 - b) A metodologia a ser empregada;
 - c) Os conteúdos programáticos a serem aplicados;
 - d) Os recursos didáticos a serem utilizados;
 - e) Os indicadores que serão empregados para medir os desempenhos e o alcance dos resultados desejados.
- 16.8** Implementar programas de treinamento de reciclagem de forma a não interromper o fluxo normal do serviço de atendimento.
- 16.9** Fazer constar no preço final da proposta todos os custos com treinamento, desenvolvimento e capacitação dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados.
- 16.10** Promover reuniões periódicas com seus empregados, com objetivo de analisar problemas detectados nos serviços em especial àqueles identificados pelo CONTRATANTE.
- 16.11** Manter o quadro de pessoas para atendimento dos serviços, conforme previsto neste Termo de Referência, sem interrupção, seja por motivos de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço e demissão de empregado, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com o CONTRATANTE.
- 16.12** Substituir, no prazo de 07 (sete) dias úteis, a qualquer tempo, por solicitação formal do CONTRATANTE, os empregados que não atenderem às exigências do contrato ou que não se comportarem adequadamente, a critério do CONTRATANTE.
- 16.13** Não vincular o pagamento dos salários e demais vantagens de seus empregados ao pagamento das faturas emitidas contra o CONTRATANTE.

- 16.14** Responder por quaisquer danos que venham a ser causados por seus empregados ou prepostos, a terceiros ou ao próprio CONTRATANTE, ou pela omissão dos mesmos no desempenho de suas tarefas, desde que fique realmente comprovada a responsabilidade.
- 16.15** Não transferir a outrem, os serviços ora contratados, no todo ou em parte, nem subcontratar outra empresa para atendimento total ou parcial dos serviços objeto do contrato.
- 16.16** Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados e informações dos serviços realizados objeto do contrato, a menos que expressamente autorizado pelo CONTRATANTE.
- 16.17** Acatar todas as orientações do CONTRATANTE, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização.
- 16.18** Observar rigorosamente o Código Civil Brasileiro, as normas técnicas e regulamentos pertinentes às atividades do serviço em questão.
- 16.19** Obedecer rigorosamente às condições do contrato.
- 16.20** Possuir sistema e mecanismos de contingência para prevenção contra falhas da solução contratada em todo e qualquer elemento que esteja contido na solução de atendimento explicitada neste Termo.
- 16.21** Manter, à disposição do CONTRATANTE, a documentação relacionada aos atendimentos em arquivo físico ou lógico. Ao final do contrato, esta documentação deverá ser repassada ao CONTRATANTE em no máximo 15 dias corridos após o encerramento do contrato.
- 16.22** Não veicular quaisquer mensagens publicitárias, sem a PRÉVIA autorização do CONTRATANTE.
- 16.23** Ministrar treinamento para os servidores da CONTRATADA relativo a solução de CRM (sistema de gestão de relacionamento).
- 16.24** O treinamento deverá ocorrer até o último dia anterior do início das atividades de atendimento do Canal de Denúncias pela CONTRATADA.
- 16.25** Os analistas e o supervisor deverão realizar semestralmente um curso de atualização e/ou reciclagem, prestados pela CONTRATANTE voltado para as normas estabelecidas pela mesma;
- 16.26** Deverá disponibilizar no *site* e na *intranet* do Banco, um formulário para acolher as denúncias. Após o registro e acolhimento das denúncias, o sistema deverá disponibilizar o número do protocolo e senha para o denunciante automaticamente.
- 16.27** A CONTRATADA disponibilizará e manterá:
- 01(um) PA com acesso a dados e voz, através de cabeamento estruturado e acesso à internet de um canal de dados (link);
 - O PA deverá atender os requisitos da norma NR-17 Anexo II;
 - Infraestrutura de suporte compatível com a contratação do serviço;
 - Um formulário de denúncia disponível no *site* e na *intranet* do Banco.
 - Sistema de geração própria de energia elétrica (gerador de energia) considerando os requisitos ambientais e normais locais em relação a ruído e fumaça;

- f)** Central de infraestrutura física, instalada nas dependências da CONTRATADA, contemplando todos os recursos tecnológicos (*hardware* e *software*), telefonia, *link* de comunicação de dados e materiais necessários à prestação do serviço objeto da licitação, conforme especificado no Termo de Referência anexo ao edital;
- g)** Sistema de atualização permanente das informações e instruções decisórias (*scripts*), com base no monitoramento do atendimento ao usuário e/ou da necessidade de atualização de processos em decorrência da obsolescência da informação ou alterações regulatórias;
- h)** Implantação, operação e gestão do Canal de Denúncias incluindo:
 - i. Terceirização completa de serviço de teleatendimento receptivo nas dependências da contratada, compreendendo a disponibilização e administração de espaço físico, recursos tecnológicos e recursos humanos.
 - ii. Gestão de serviços, indicadores e níveis de serviços (SLA's) para entrega de resultados utilizando-se de processos baseados no selo de Ética ou Norma de Maturidade do PROBARE ou no Padrão COPC-2000 PSIC;
- i)** Projeto, implantação e manutenção de plataforma de telecomunicações para operações de teleatendimento incluindo:
 - i. PABX/DAC em tecnologia Voip (voz sobre IP);
 - ii. Unidade de Resposta Audível (URA) com processamento de transações integradas à Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados utilizando tecnologia de Reconhecimento e Síntese de Voz (ASR - *Automatic Speech Recognition*) no idioma português (brasileiro);
 - iii. Gravação Digital de chamados telefônicos e de imagens com sincronização de voz e navegação de tela de atendimento;
 - iv. Processamento de mensagens automáticas de voz (*telefônicas*) e de texto (SMS - *Short Message Service*);
 - v. Integração de sistemas de informação e base de dados com plataforma de telefonia utilizando tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*);

16.28 É vedado à Contratada:

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

17. DO PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS

- 17.1**
- Para garantir a qualidade e continuidade dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar o escopo (Planejamento Preliminar) e posterior o Planejamento Definitivo,

de acordo com o Cronograma de Implantação dos Serviços, contemplando os planos listados abaixo, a título de obrigação acessória:

- 17.1.1 Plano de Acompanhamento da Qualidade dos Serviços:** Documento da CONTRATADA, no qual deverá conter os procedimentos a serem seguidos na aferição (Módulo de Monitoramento), avaliação (Módulo de Testes), acompanhamento (Módulo de Feedback), aprimoramento (Módulo de Treinamento), satisfação (Módulo de Pesquisa de Satisfação que deverá ser inserido na URA) dos serviços prestados ao CONTRATANTE;
- 17.1.2 Regimento Interno:** Documento da CONTRATADA contendo as Normas de Conduta e Comportamento do Canal de Denúncias do CONTRATANTE, a ser cumprido por todos os empregados da CONTRATADA;
- 17.1.3 Plano de informações:** Documento da CONTRATADA que deverá constar o conjunto de dados estatísticos e de relatórios que serão disponibilizados através de acesso *online* e em tempo real ao CONTRATANTE, para possibilitar acompanhamento e controle dos serviços, sendo a periodicidade, conteúdo e formato de apresentação validados posteriormente pelo CONTRATANTE. Os relatórios deverão apresentar no mínimo as seguintes informações: volume de chamadas, quantidade de usuários, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, chamadas atendidas, chamadas não atendidas, horário das chamadas, percentuais de atendimento por atendente e percentuais de atendimento por horário;
- 17.1.4 Plano de Sucessão Final:** Documento da CONTRATADA que deverá constar o programa para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, garantindo solução de continuidade e não ocorrência de nenhum impacto nos resultados, por ocasião da sucessão;
- 17.1.5 Plano de Contingência:** Rotina específica para situações de contingência, inclusive para atendimento em dependência externa em *site* alternativo da CONTRATADA nos casos de paralisação por causas fortuitas ou de força maior: greves, incêndio, desmoronamento, panes em sistemas de processamento e comunicações, dentre outros.

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

18.1 Acesso ao ambiente de trabalho

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

se julgar necessário, objetivando o aceite das condições físicas do ambiente de trabalho, o que condicionará o início dos serviços contratados.

18.2 Segurança física dos equipamentos e dados

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

18.3 Confiabilidade do sistema

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

18.4 Segurança quanto ao acesso e compartilhamento de dados

- 18.4.1** Deverá ser utilizada criptografia para as transações que trafegarem para a rede da CONTRATADA.
- 18.4.2** Todo acesso externo à rede/servidor da CONTRATADA deverá ter um ponto de controle adicional (servidor de autenticação) antes que o procedimento de *login* seja estabelecido.
- 18.4.3** Todo acesso externo ou interno será registrado em *log* e armazenado pelo período de vigência da prestação do serviço.
- 18.4.4** As senhas de acesso aos dados da CONTRATADA, além da criptografia, devem ser individuais, secretas, intransferíveis e protegidas com grau de segurança e complexidade compatível com a criticidade da informação associada.
- 18.4.5** O sistema de controle de acesso deve possuir mecanismos que impeçam a geração de senhas fracas ou óbvias.
- 18.4.6** O registro das atividades (*logs*) do sistema de controle de acesso deve ser definido de modo a auxiliar no tratamento das questões de segurança, permitindo a contabilização do uso, auditoria e recuperação nas situações de falhas.
- 18.4.7** Todas as informações armazenadas em mídias removíveis devem ser criptografadas e apresentar senha para acesso.
- 18.4.8** Todas as atividades deverão ser registradas em *log* e serão armazenadas pelo período mínimo de 01 (um) ano (ou pelo período de vigência do Contrato).
- 18.4.9** Os computadores utilizados para a prestação do serviço deverão ter as entradas USB desabilitadas para inibir o uso de *pendrives*.
- 18.4.10** Os computadores utilizados para a prestação do serviço deverão ter as unidades de leitura e gravação de CD/DVD desabilitadas.

18.5 Criptografia de informações

- 18.5.1** Toda(o) informação/dado deverá ser criptografado e a chave criptográfica e material utilizado deverá ser armazenado em locais distintos.

- 18.5.2** O sistema de criptografia deverá prevenir contra uso de chaves com menos de 12 (doze) caracteres.
- 18.5.3** Todo parâmetro crítico, cuja exposição indevida comprometa a segurança do sistema criptográfico da CONTRATADA será armazenado cifrado.
- 18.5.4** O processo de transporte de chaves criptográficas e demais parâmetros do sistema de criptografia terão a integridade e o sigilo assegurados, por meio do emprego de soluções criptográficas específicas.

18.6 Confidencialidade

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

18.7 Armazenamento de informações

- 18.7.1** Todas as informações necessárias às atividades relacionadas ao atendimento e/ou processamento dos serviços do CONTRATANTE deverão possuir uma cópia de segurança armazenada em local distinto da cópia original.
- 18.7.2** O *Backup* deverá ser diário e armazenado no HD do servidor de arquivos e feito o espelhamento automático.
- 18.7.3** A mídia utilizada para armazenamento de arquivos/dados e/ou durante a prestação do serviço não deverá sofrer degradação nem obsolescência e deverá atender aos seguintes critérios:
- Confiável: fabricada em material durável e resistente para garantir maior durabilidade, tendo em vista, que após algum tempo, tanto a gravação quanto o material utilizado para este fim podem sofrer degradação;
 - Atual: garantia de disponibilidade de suporte e manutenção;
 - Padrão de mercado: para assegurar a portabilidade e segurança.
- 18.7.4** Deve ser estabelecida uma periodicidade para checagem de leitura e gravação da informação do CONTRATANTE, nos tipos de mídia usados pela CONTRATADA.

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

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

18.7 Medidas de Contingência

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

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

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

19. DOS RECURSOS DE SOFTWARE

19.1 Solução de Gravação

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

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

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

20. NÍVEIS DE SERVIÇO

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

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

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

20.3.1 Resultado dos Indicadores de níveis de serviços acordados;

20.3.2 Valor do faturamento acumulado/mês;

20.3.3 Tempo total de *log* por teleoperador;

20.3.4 Índice de *turnover*; e

20.3.5 Outros conforme a necessidade.

21. DO PREPOSTO

- 21.1** O preposto deverá ser indicado mediante declaração em que deverá constar o nome completo, nº CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.
- 21.2** O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.
- 21.3** A empresa orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações do CONTRATANTE, inclusive quanto ao cumprimento das Normas de Segurança e Medicina do Trabalho.

22. DA METODOLOGIA DE REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

23. DO PAGAMENTO

- 23.1** O pagamento relativo ao fornecimento do objeto desta contratação será realizado pelo CONTRATANTE, através de crédito em conta corrente da CONTRATADA, em qualquer agência do Banco da Amazônia previamente indicada por aquela, nos dias 05 (cinco), 15 (quinze) ou 25 (vinte e cinco), desde que a CONTRATADA efetive a entrega das Notas Fiscais e Faturas discriminativas com 10 (dez) dias de antecedência da data prevista para pagamento, e após a conferência e confirmação de execução dos serviços, devidamente comprovado através de Relatório Técnico emitido pela fiscalização.
- 23.2** O pagamento será automaticamente transferido para o dia útil subsequente, caso não haja expediente no Banco nas datas previstas para tal. O atraso na entrega da Nota Fiscal/Fatura implicará a transferência automática do pagamento para o próximo mês, sem qualquer acréscimo financeiro contra o Banco.
- 23.3** No caso de atraso no pagamento por parte do CONTRATANTE, o valor devido será acrescido de encargos financeiros de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, calculados *pro-rata die* até o dia do efetivo pagamento.
- 23.4** Caso a CONTRATADA opte pelo recebimento do pagamento em conta corrente mantida em outra instituição financeira, lhe será cobrado o valor da tarifa TED ou DOC correspondente ao da tabela de tarifas e serviços do Banco, sendo que esse valor será de responsabilidade da CONTRATADA e deduzido do valor do crédito a ser enviado.
- 23.5** Para efeito de pagamento, o CONTRATADO deverá apresentar, juntamente com as notas fiscais/faturas, a documentação abaixo relacionada, caso não estejam disponíveis no Cadastro Único de Fornecedores (SICAF):
- I - Certidão Negativa de Débito da Previdência Social – CND;
- II - Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

- III** - Certidão Negativa de Débitos das Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede;
- IV** - Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;
- V** - Certidão Negativa de Dívidas Trabalhistas – CNDT; e
- VI** - Declaração do Simples Nacional, caso seja optante.

24. DO ORÇAMENTO:

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

25. DO CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS:

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

26. PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS:

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

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

27. DO PRAZO DO CONTRATO E RECEBIMENTO:

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

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

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

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

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

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

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

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

28. DO REAJUSTE DO PREÇO

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

29. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

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

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

30 DA GARANTIA CONTRATUAL

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

- 30.7** Caso o pagamento das verbas a que se refere o parágrafo anterior não seja efetuado até o terceiro mês após o fim da vigência contratual, a administração utilizará a garantia contratual para o pagamento direto das verbas rescisórias decorrentes da relação de trabalho entre a CONTRATADA e os empregados mobilizados no contrato;
- 30.8** Rescindido este Contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia de cumprimento do presente instrumento contratual será executada em favor do CONTRATANTE, desde que haja multas ou débitos da CONTRATADA.

31 DO CRONOGRAMA E CARACTERÍSTICAS DA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 31.1** Em até 03 (três) dias úteis da assinatura do contrato, deverá ser realizada uma reunião de apresentação dos princípios, conceitos e diretrizes gerais do Canal de Denúncias. Nessa ocasião, a CONTRATANTE realizará a verificação dos requisitos constantes na declaração fornecida pela CONTRATADA durante a licitação, de modo a comprovar a estrutura solicitada.
- 31.2** A CONTRATADA deverá entregar em 07 (sete) dias corridos após a reunião de apresentação, um cronograma detalhado das atividades a serem seguidas para a migração do serviço prestado pela CONTRATANTE.
- 31.3** Esse cronograma deve contemplar, dentre outros itens que se fizerem necessários:
- a) Seleção e treinamento de RH;
 - b) Instalação e adequação do espaço físico;
 - c) Desenvolvimento do *front end*;
 - d) Associação do tronco E1 e E2 ao 0800;
 - f) Criação de mensagens eletrônicas;
 - g) Revisão de *scripts* a serem definidos em conjunto com a CONTRATANTE;
 - h) *Check-list* das configurações e recursos de rede para aprovação pela CONTRATANTE;
 - i) Formato e recuperação de relatórios;
 - j) Apresentação do dicionário de dados e *layout* de exportação dos dados do sistema de atendimento da CONTRATANTE.
 - k) Documento e treinamento do *front end* para a equipe da CONTRATANTE;
 - l) Teste de recuperação das informações gravadas;
 - m) Aceite da CONTRATANTE de todas as especificações técnicas constantes neste memorial descritivo.
- 31.4** A fase de implantação do Canal de Denúncias nas instalações da CONTRATADA terá duração máxima de 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato.
- 31.5** O cronograma de implantação será previamente validado pelo Banco.

32 DA SUSTENTABILIDADE

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

I - Cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e fiscal;

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

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

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

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

33. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

I – Advertência;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- II. de 4 a 5 itens não atingidos: penalidade de 5% do valor total da fatura mensal;
- III. 6 ou mais itens não atingidos: penalidade de 10% do valor total da fatura mensal.
- 33.7.** Após o devido processo administrativo, sendo constatada a responsabilidade da parte contrária, o valor das multas será descontado pelo Banco do valor da garantia, da fatura mensal devida ou judicialmente.
- 33.8.** Se a multa for valor superior ao valor da garantia apresentada, além da perda desta, responderá a parte contrária pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo Banco.
- 33.9.** Inexistindo pagamento devido pelo Banco, ou sendo este insuficiente, caberá a parte contrária efetuar o pagamento do que for devido, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, contados da data de sua comunicação de confirmação da multa, em depósito em conta corrente própria em nome do Banco.
- 33.10.** Em não se realizando o pagamento nos termos definidos no item 33.5, far-se-á a sua cobrança judicialmente.
- 33.11.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90032/2024
ANEXO I-A
SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO

1 DIMENSIONAMENTO DA SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO:

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

2 CARACTERÍSTICAS DO HARDWARE E SOFTWARE

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

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

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90032/2024
ANEXO I-B
SOLUÇÃO DE CRM

1 OBJETIVO DO SISTEMA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO

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

2 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SISTEMA

2.1 Escopo

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

2.2 Base de Dados

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

2.3 Arquitetura de Comunicação

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

2.4 Recursos de Suporte

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

3 FUNCIONALIDADES REQUERIDAS PELO SISTEMA DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO

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

3.1.1 Administrar Cadastro de Usuários, responsável por:

- a)** Manter (incluir, alterar e excluir) cadastro de usuários do Sistema;

- b) Controlar os níveis de acesso ao sistema, de acordo com o perfil do usuário;
- c) Dispor de mecanismos que possibilitem a definição de perfis de usuário para acesso às suas funcionalidades.

3.1.2 Administrar Tabelas.

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

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

3.1.3 Gerenciamento de cadastro:

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

3.1.4 Gerenciar Manifestações.

3.1.4.1.1 O sistema deverá prever as seguintes funcionalidades:

- a) Emitir relatórios gerenciais e operacionais/estatísticos referentes aos tipos de manifestações, conforme critérios a serem definidos pelo gestor do CONTRATANTE, e que forneçam, no mínimo, as informações abaixo. Os referidos relatórios devem ter a função de geração de gráficos:
 - i) Quantidade de Manifestações, por mês ou período;
 - ii) Quantidade de Manifestações classificadas em: procedentes e improcedentes, por mês;
 - iii) Permitir efetuar *follow-up* entre as áreas e registrá-los no Sistema de Gestão de Relacionamento.

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

3.1.5 Gerenciar Meios de Acesso (Canal Telefone)

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

3.1.6 Administrar a Segurança do Sistema

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

3.1.6.2 O Sistema deverá prever no mínimo as seguintes funcionalidades:

- a) Controlar permissões de acesso às funcionalidades do sistema;
- b) Dispor de mecanismo que possibilite a definição de perfis de usuário para acesso às suas funcionalidades;

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

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

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

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

3.1.8 Funcionalidades de Caráter Geral

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4 UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

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

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

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

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90032/2024
ANEXO I-C**ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.6 IAR - Índice de Atendimentos Registrados: 100%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90032/2024
ANEXO II
CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

Ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A.

Ref: Edital de Licitação n. /.....
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 comercial relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

1. Propõe-se o Valor Total de R\$(.....), para o fornecimento dos bens objeto desta licitação, referente aos **Pontos de Atendimento (PA)**.

| Lote | Descrição do Serviço | Quantidade | Valor Mensal R\$ | Valor Anual R\$ |
|-----------------------|--------------------------------|------------|------------------|-----------------|
| 1 | Solução de canal de denúncias. | 1 PA | | |
| Valor Estimado | | | | |

Obs.:

(*) Ganho, livre de despesas;

(**) Impostos incidentes sobre o preço do serviço (art. 77 da Lei 13.303/16).

- Itens incluídos no modelo e não considerados pela empresa no seu custo, excluí-los da planilha;
- Itens não incluídos no modelo, mas que são considerados pela empresa em seus custos, a empresa deverá acrescentá-los na planilha;
- Valores com duas casas decimais.
- O documento de Demonstrativo de Orçamento de Custos do concorrente vencedor do certame será parte do contrato.

3. No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital n. /....., tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

4. Juntar-se juntamente a proposta uma planilha detalhando os custos que compõe os valores ofertados.

5. 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 (noventa) 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, O Banco da Amazônia 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. 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)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90032/2024
ANEXO III**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 CONTRATADA]**, 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.

| CONTRATANTE | CONTRATADA |
|--|---|
| Nome Gestor do Contrato (GEGOC) | Nome Socio/Administrator |
| Nome Fiscal do Contrato (GEPRE) | Nome Preposto |

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90032/2024
ANEXO IV**MINUTA DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO TEOR**
DO DECRETO Nº 7.203, DE 04.06.2010

Para participar do Pregão Eletrônico Nº **90032/2024**, cujo objeto é contratação de empresa especializada em recebimento, análise, compilação e classificação de denúncias para público interno e externo, prestando os serviços técnicos e concomitantemente a implantação e gestão do Canal de Denúncias, em sistema informatizado, com garantia de anonimato e integridade dos denunciantes, pelo período de 12(doze) meses, prorrogáveis por igual período, nas condições, exigências, especificações técnicas e disposições previstas no Edital do Pregão Eletrônico Nº **90032/2024** e seus Anexos que o integram para todos os efeitos, 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(a) *****, 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 202*

assinatura do(a) declarante

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90032/2024
ANEXO V****MINUTA DE DECLARAÇÃO CONFORME Art. 38 da Lei 13.303/2016****Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO 90032/2024**

***** (nome completo da empresa), inscrita no CNPJ/MF sob o nº *****, por intermédio do seu representante legal o Sr. *****, portado da Carteira de Identidade nº *****/****-** e do CPF/MF nº *****, DECLARA, nos termos do art. 38, da Lei nº 13.303/2016, sob as penas da lei que não existe em seu quadro administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social que seja diretor ou empregado do Banco; que não se encontra suspensa pelo Banco; que não foi declarada inidônea pela União; que não é constituída por sócio de empresa que sofreu suspensão, impedimento ou tenha sido declarada inidônea; que o seu administrador não é sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea; que não é 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; que o seu administrador não foi sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção; que não tem, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

DECLARA, ainda, que está ciente da vedação à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante; a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com dirigente do Banco da Amazônia; de empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação; de autoridade do ente público a que o Banco da Amazônia mista esteja vinculado; e de empresa cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com o Banco há menos de 6 (seis) meses.

***** (**), ** de ***** de 202*

Nome e identificação do declarante

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90032/2024
ANEXO VI**MINUTA DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO**
DA LEI DE IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

(Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos (em conjunto, “Leis Anticorrupção”)

Para participar do Pregão Eletrônico Nº **90032/2024**, cujo objeto é contratação de empresa especializada em recebimento, análise, compilação e classificação de denúncias para público interno e externo, prestando os serviços técnicos e concomitantemente a implantação e gestão do Canal de Denúncias, em sistema informatizado, com garantia de anonimato e integridade dos denunciantes, pelo período de 12(doze) meses, prorrogáveis por igual período, nas condições, exigências, especificações técnicas e disposições previstas no Edital do Pregão Eletrônico Nº **90032/2024** e seus Anexos que o integram para todos os efeitos, 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(a) *****, 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 202*

PREGÃO ELETRÔNICO 90032/2024**ANEXO VII****MINUTA DE INSTRUMENTO CONTRATUAL**

Contrato n./2024

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
RELACIONADOS AO CANAL DE DENÚNCIAS,
COMPREENDENDO O RECEBIMENTO, ANÁLISE,
COMPILAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE DENÚNCIAS PARA
PÚBLICO INTERNO E EXTERNO, ALÉM DA IMPLANTAÇÃO
E GESTÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO, GARANTINDO
O ANONIMATO E A INTEGRIDADE DOS DENUNCIANTES.
QUE ENTRE SI FAZEM O BANCO DA AMAZÔNIA S.A. E A
EMPRESA**

Por este instrumento particular, de um lado, BANCO DA AMAZÔNIA S.A., sociedade de economia mista, vinculado ao Governo Federal, estabelecida à, inscrita no CNPJ sob o n.; e, de outro lado,, estabelecida à, inscrita no CNPJ sob o n., por seus representantes, infra-assinados, doravante designada simplesmente CONTRATADA, nos termos da decisão do Comitê de Administração da GECOG, do CONTRATANTE, datada de xx/xx/xxxx, celebram o presente contrato, nos termos do Edital do **Pregão Eletrônico Nº 90032/2024**, sujeitando-se, ainda, as partes às disposições da Lei nº 13.303, de 30.06.2016, e suas alterações, do Decreto nº 8.945/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia S/A, doravante denominado REGULAMENTO, de 28 de fevereiro de 2018, instituído pelo Resolução nº 1/CA, de 26 de janeiro de 2018, atualizado pela Proposição CA Nº 2022/039 de 24.05.2022 e às normas do Código Civil, celebram o presente contrato mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

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

- 1.2. O presente contrato decorre do processo n. **2024/222**, realizado pelo Edital de licitação **Pregão Eletrônico Nº 90032/2024**.
- 1.3. O serviço objeto é descrito conforme tabela a seguir:

2. Tabela 1: Estimativa de serviço

| LOTE | ITEM | SERVIÇO | QUANTIDADE | VALOR MENSAL (R\$) | VALOR ANUAL (R\$) |
|------|------|--------------------------------|------------|--------------------|-------------------|
| 2 | 1 | Solução de canal de denúncias. | 1 PA | | |

CLÁUSULA SEGUNDA – ADENDOS

2.1. Fazem parte integrante do presente contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes adendos:

ADENDO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ADENDO I.A – SOLUÇÃO DE GRAVAÇÃO

ADENDO I.B – SOLUÇÃO DE CRM

ADENDO I.C – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

ADENDO II - CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

ADENDO III – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

ADENDO VIII – TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

ADENDO XI – MATRIZ DE RISCO

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

CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZOS

3.1. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e a contratada terá o prazo de até 3(três) dias úteis para agendar a reunião técnica inicial com a área demandante do serviço.

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

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

CLÁUSULA QUARTA – VALOR DO CONTRATO E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. Como contrapartida à execução do objeto do presente Contrato, o Banco da Amazônia deve pagar à CONTRATADA o valor total de de acordo com as condições definidas na Cláusula Oitava e item 23 do ADENDO I

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

- 4.1.** Os recursos orçamentários para cobrir as despesas decorrentes da execução do objeto deste contrato estão previstos no orçamento de investimento do BANCO DA AMAZÔNIA S.A., na rubrica - **82.524-7 - Despesas de Serviços Administrativos Contratados S/ INSS PJ, exercício 2024**

CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

5.1. Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a CONTRATADA deve, dentro de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do Contrato, apresentar garantia ao Banco da Amazônia, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total desta contratação, que deve cobrir o período da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação ou renovação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes.

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

a) Fiança Bancária, acompanhado dos seguintes documentos a seguir listados, para análise e aceitação por parte do Banco da Amazônia:

- I - Estatuto Social e ata de posse da diretoria da Instituição Financeira;
- II - Quando Procuradores, encaminhar as procurações devidamente autenticadas, com poderes específicos para representar a Instituição Financeira;
- III - Balanços Patrimoniais e Demonstração de Resultado dos últimos dois anos, acompanhado das notas explicativas e respectivos pareceres do Conselho de Administração e Auditores Independentes;
- IV - Memória de cálculo do Índice de Adequação de Capital (Índice da Basileia) e Índice de Imobilização, comprovando que a instituição financeira está enquadrada no limite estabelecido pelo Banco Central, para comparação e validação com os dados disponíveis no “site” do Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br).

b) Caução em dinheiro, valor depositado pela CONTRATADA, no Banco....., Agência, Conta Corrente n., em nome do Banco da Amazônia. A cópia do recibo será entregue ao gestor do contrato.

c) Seguro Garantia feito junto à entidade com situação regular no mercado de seguros do Brasil, nos termos estipulados no anexo ao Edital de Licitação, para análise e aceitação por parte do Banco da Amazônia.

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento ou do cumprimento irregular do objeto do presente contrato;
- b) prejuízos diretos causados ao Banco da Amazônia decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo Banco da Amazônia à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

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

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

- a) promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações; ou
- b) reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA até que a garantia seja apresentada.

5.3. A garantia deve ser considerada extinta:

a) com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Banco da Amazônia, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato; ou

b) após 3 (três) meses do término da vigência do presente Contrato.

CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO CONTRATO

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

6.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços e fornecer os bens e insumos especificados no objeto deste instrumento de Contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência, e, também, as seguintes:

6.1.2. O BANCO DA AMAZÔNIA S.A. deverá acompanhar e assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços, bem como efetuar os pagamentos nos prazos estabelecidos, cumprindo rigorosamente todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência.

6.2. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados direta ou indiretamente ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. ou a terceiros em razão da execução do contrato, não

excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A..

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

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

6.5. O gestor do contrato pode suspender a sua execução em casos excepcionais e motivados tecnicamente pelo fiscal técnico do Contrato, devendo comunicá-la ao preposto da CONTRATADA, indicando:

- a) o prazo da suspensão, que pode ser prorrogado, se as razões que a motivaram não estão sujeitas ao controle ou à vontade do gestor do contrato;
- b) se deve ou não haver desmobilização, total ou parcial, e quais as atividades devem ser mantidas pela CONTRATADA;
- c) o montante que deve ser pago à CONTRATADA a título de indenização em relação a eventuais danos já identificados e o procedimento e metodologia para apurar valor de indenização de novos danos que podem ser gerados à CONTRATADA.

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

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

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

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

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

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

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

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

E-mail BANCO DA AMAZÔNIA S.A. -
E-mail CONTRATADA -

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

6.10.2. Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 2 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail.

6.11. A execução do presente Contrato e das parcelas do presente Contrato estão condicionadas à expedição, por parte do Gestor de Contrato do BANCO DA AMAZÔNIA S.A., das respectivas ordens de execução de serviços e de fornecimento.

CLÁUSULA SÉTIMA – RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

7.1. O BANCO DA AMAZÔNIA S.A., por meio do agente de fiscalização técnica, deve receber o objeto do presente Contrato:

a) provisoriamente: na data de entrega dos serviços constantes das ordens de fornecimento, em até 03 (três) dias úteis a contar da comunicação da Contratada para que o BANCO DA AMAZÔNIA S.A. proceda às avaliações de conformidade, sem representar qualquer tipo de aceite;

b) definitivamente: em 30 (trinta) dias úteis, a contar da entrega dos serviços constantes das ordens de fornecimento, relativo à integralidade da parcela ou do Contrato, representando aceitação do fornecimento e liberação da CONTRATADA tocante a vícios aparentes.

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

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

CLÁUSULA OITAVA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

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

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

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

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

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

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

8.6. É vedado o pagamento antecipado.

8.7. É permitido ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. descontar dos créditos da CONTRATADA qualquer valor relativo à multa, resarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.

8.8. O Banco da Amazônia pode reter ou glosar os pagamentos, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso a CONTRATADA:

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

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

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

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

Onde:

EM = Encargos moratórios devidos;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

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

CLÁUSULA NONA – SUBCONTRATAÇÃO

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

CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO

10.1. A alteração incidente sobre o objeto do Contrato deve ser consensual e pode ser quantitativa, quando importa acréscimo ou diminuição do objeto do Contrato, ou qualitativa,

quando a alteração diz respeito a características e especificações técnicas do objeto do Contrato.

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

- a) a aplicação dos limites deve ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;
- b) deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do Contrato e o valor orçado pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A., salvo se o fiscal técnico do Contrato apontar justificativa técnica ou econômica, que deve ser ratificada pelo gestor do Contrato;

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

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

10.2. As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

- a) instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico e do fiscal administrativo do 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 Contrato do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.; e
- c) submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do BANCO DA AMAZÔNIA S.A.;

10.3. As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual devem ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que

firmou o contrato, devendo o extrato do termo aditivo ser publicado no sítio eletrônico do BANCO DA AMAZÔNIA S.A..

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

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

- a) reajuste: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 1 (um) ano a contar da data da proposta; ou
- b) revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

11.2. O reajuste deve ser concedido de ofício pelo Banco da Amazônia e deve observar a seguinte fórmula:

$$R = P_0 [(IPCA_1 / IPCA_0) - 1]$$

Onde:

R = Valor do reajuste

P_0 = Preço base proposto

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

IPCA₁ = Índice referente ao mês de aniversário da data de apresentação da proposta.

IPCA₀ = Índice referente ao mês da apresentação da proposta.

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

- a) dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;
- b) da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão; e

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1. O inadimplemento contratual de ambas as partes autoriza a rescisão, que deve ser formalizada por distrato e antecedida de comunicação à outra parte contratante sobre a intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 10 (dez) dias úteis para eventual manifestação.

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

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

- a) impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- b) riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- c) motivação social e ambiental do empreendimento;
- d) custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;

- e) despesa necessária à preservação das instalações e dos serviços já executados;
- f) despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;
- g) possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais;
- h) custo total e estágio de execução física e financeira do Contrato;
- i) empregos diretos e indiretos perdidos em razão da paralisação do Contrato;
- j) custo para realização de nova licitação ou celebração de novo Contrato;
- k) custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

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

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

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

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

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

- I. de 1 a 3 itens não atingidos: penalidade de 3% do valor total da fatura mensal;
- II. de 4 a 5 itens não atingidos: penalidade de 5% do valor total da fatura mensal;
- III. 6 ou mais itens não atingidos: penalidade de 10% do valor total da fatura mensal.

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

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

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

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

13.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

- a) de mora, Multa diária de 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) calculados sobre o valor anual previsto para o serviço prestado afetado, quando da **inexecução** parcial do objeto, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério do CONTRATANTE, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão da avença;
- b) Multa de 0,2% (dois décimos por cento) até 2% (dois por cento) sobre o valor anual previsto para o serviço prestado afetado, em caso de **atraso** na execução do objeto, por período superior ao previsto no Item acima ou de inexecução parcial da obrigação assumida;
- c) Multa de 10% (quinze por cento) sobre o valor anual previsto para o serviço prestado afetado, em caso de **inexecução** total da obrigação assumida;
 - a) compensatória, pelo descumprimento total do Contrato, no montante de até 10% (dez por cento) do valor do Contrato;
 - b) Suspensão do direito de licitar e de contratar com o CONTRATANTE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

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

13.12.2. Acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o BANCO DA AMAZÔNIA S.A. pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do artigo 416 do Código Civil Brasileiro.

13.12.3. A multa aplicada pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do Contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro Contrato havido entre o BANCO DA AMAZÔNIA S.A. e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

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

14.1. Com fundamento no artigo 5º da Lei n. 12.846/2013, constituem atos lesivos ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. as seguintes práticas:

- a) fraudar o presente Contrato;
- b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o Contrato;
- c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou neste instrumento contratual; ou
- d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste Contrato; e
- e) realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei n. 12.846/2013, Decreto n. 8.420/2015, Lei n. 13.303/16, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente Contrato.

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

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

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

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

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

a) em jornal de grande circulação na área da prática da infração e de atuação do licitante ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;

b) em Edital afixado no estabelecimento ou no local de exercício da atividade do licitante, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias; e

c) no sítio eletrônico do licitante, pelo prazo de 30 (trinta) dias e em destaque na página principal do referido sítio.

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

14.3. A prática de atos lesivos ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. será apurada e apenada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo Diretor Presidente do BANCO DA AMAZÔNIA S.A. e conduzido por comissão composta por 2 (dois) servidores designados.

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

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

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

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

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

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

14.5. As disposições deste subitem se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei n. 12.846/2013.

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

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA - OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DO CONTRATANTE

15.1. As obrigações da Contratante encontram-se previstas no item 15 do Termo de Referência, Adendo I deste contrato.

CLAUSULA DÉCIMA SEXTA - E RESPONSABILIDADES DA ADJUDICATARIA E CONTRATADA

16.1. As obrigações da Contratada encontram-se previstas no item 16 do Termo de Referência, Adendo I deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

17.1. Quaisquer informações relativas ao presente Contrato, somente podem ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, após autorização, por escrito, do Banco da Amazônia S.A.. Para os efeitos desta Cláusula, deve ser formulada a solicitação, por escrito, ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A., informando todos os pormenores da intenção da CONTRATADA, reservando-se, ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A., o direito de aceitar ou não o pedido, no todo ou em parte.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO

18.1. A CONTRATADA assume o compromisso de deferência a práticas de integridade em todo o encadeamento contratual, com expressa observância aos princípios contidos no Código de Condutas e Integridade do BANCO DA AMAZÔNIA S.A., cuja íntegra esta disponibilizada no site do Banco da Amazônia S.A. (www.bancoamazonia.com.br), bem como no termo de compromisso que integra o presente Contrato.

18.2. O BANCO DA AMAZÔNIA S.A. reserva-se no direito de realizar auditoria na CONTRATADA para verificar sua conformidade com as Leis e o seu Programa Anticorrupção, sendo a CONTRATADA responsável por manter em sua guarda todos os arquivos e registros evidenciando tal conformidade, assim como disponibilizá-los ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A. dentro de 5 (cinco) dias a contar de sua solicitação.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – TRATAMENTO DE DADOS

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

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

19.2.1. Diretrizes de tratamento. Considerando que competirá à 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 da

CONTRATANTE em relação ao tratamento dos Dados Pessoais atinentes às finalidades do contrato, devendo observar rigorosamente o cumprimento das normas aplicáveis.

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

19.2.3. **Solicitações de Titulares.** A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE sobre quaisquer reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais que ocorram em virtude deste Contrato, atentando ao prazo máximo de 24h.

19.2.4. **Confidencialidade e Sigilo.** Os termos de confidencialidade e sigilo para o tratamento de dados e informações estão descritos no APÊNDICE A - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES deste contrato, sendo sua formalização, parte integrante e indispensável desta clausula.

(inserir redação quando o contrato envolver prestação de serviços por parte de terceiros, principalmente nos casos de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra) Ex: Confidencialidade e Sigilo de Terceiros.

19.2.5. A CONTRATADA deverá garantir a formalização de termo de Confidencialidade e Sigilo com todos os empregados envolvidos na prestação do serviço, conforme modelo disponibilizado no APÊNDICE B - TERMO DE RESPONSABILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO EMPREGADO TERCEIRIZADO

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

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

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

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

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

19.2.11. Notificação. A CONTRATADA deverá notificar a 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 sobcontratados; (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.

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

19.2.13. Propriedade dos Dados. O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados da 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 da CONTRATANTE, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

19.2.14. Tratamento de dados no exterior. Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

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

19.2.16. Adequação legislativa. Caso exista modificação dos textos legais ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da prestação de serviços à 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 à CONTRATANTE, que terá o direito de resolver o presente Contrato sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

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

19.2.18. Solicitação de Dados ou Registros. Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pela 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 a CONTRATANTE antes de fornecê-los, se possível.

19.2.19. Devolução dos Dados. A CONTRATADA se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) a 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.

19.2.20. Caso os Dados da CONTRATADA estejam contidos em um banco de Dados, além de restituir este banco de Dados de inteira propriedade da 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

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

20.2. E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produzam os efeitos legais, por si e seus sucessores.

Belém, de de 20.....
Pelo BANCO DA AMAZÔNIA S.A.:

.....
Nome :
CPF.:

Pela CONTRATADA:

.....
Nome :
CPF.:

Testemunhas:

1^a.....
Nome:
CPF:

2^a.....
Nome:
CPF:

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90032/2024
ANEXO VIII**ADENDO AO CONTRATO****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)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90032/2024
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 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

PREGÃO ELETRÔNICO 90032/2024
ANEXO XI
MATRIZ DE RISCO

| Categoria | Descrição | Consequência | Medidas Mitigadoras | Alocação do Risco |
|----------------------------|---|--|--|-------------------|
| Risco de tempo e Qualidade | Atraso na entrega de artefatos ou serviços | Descumprimento de prazos acordados em cronograma de OS | Estabelecer novos prazos sem alterar o total, c/ alocação de mais recursos humanos. | Contratada |
| | Artefatos ou serviços em desconformidade com as especificações | Não homologação do Banco | Reunião com o preposto para exigência de pré-avaliação dos entregáveis por sua equipe. | Banco |
| | Fatores de força maior ou modificação do escopo pelo Banco | Aumento do custo | Revisão do preço com aprovação da Diretoria | Banco |
| | Atraso na entrega dos serviços. | Descumprimento de prazos acordados em cronograma de projeto. | Estabelecer novos prazos de entrega. | Contratada |
| | Prestação de serviços contínuos em desconformidade com as especificações. | Equipamentos parados por grande período. | Reunião com preposto para alinhar os prazos. | Banco |
| | Fatores de força maior ou modificação do escopo pelo Banco | Aumento do custo | Revisão do preço com aprovação da Diretoria | Banco |
| | Suspensão do serviço por mais de 15 dias uteis | Perdas financeiras | Substituição da empresa pela 2º colocada na Licitação com aprovação da Diretoria | Banco |

| | | | | |
|--|--|---|--|--------------------|
| Risco da atividade empresarial | Alteração de enquadramento tributário ou mudança de atividade empresarial | Aumento ou redução do lucro da empresa | Planejamento tributário | Contratada |
| | Elevação dos preços de mercado de serviços de sustentação | Pedido de repactuação acima da inflação | Negociação | Banco |
| | Aumento dos custos da mão de obra por dissídio da categoria | Aumento do preço do ponto de função | Negociação | Banco |
| | Aumento dos custos operacionais | Aumento dos preços do contrato | Planejamento e Negociação | Banco e Contratada |
| Riscos trabalhistas e previdenciários | Falta de pagamento de salários, falta de recolhimento de contribuições ao INSS, FGTS, etc. | Contratante considerado como corresponsável. | Fiscalização junto à Contratada | Banco |
| Risco tributário e fiscal (não tributário) | Recolhimento indevido ou falta de recolhimento | Débito ou crédito tributário | Ressarcimento pela empresa ou retenção de pagamentos até o limite pago pelo Banco. | Contratada |
| Riscos internos | Não aplicação de multas e glosas | Perdas financeiras | Ressarcimento do Banco. | Banco |
| | Ausência de notificações ao fornecedor | Impedimento para abertura de processo administrativo tempestivo | Gestão e Fiscalização | Banco |
| | Ausência de livro de ocorrências | Falta de evidências de acompanhamento contratual | Gestão e Fiscalização | Banco |
| | Ausência de nomeação de fiscal | Descumprimento de normativos internos | Gestão e fiscalização | Banco |
| | Não realização de repasse de conhecimento e treinamentos | Falta de acompanhamento contratual | Gestão e Fiscalização | Banco |

| | | | | |
|-------------------|---|---|--------------------------------------|--------------------|
| Risco operacional | Substituição de empregados da equipe sem anuênciā do Banco | Retardamento nos prazos de entrega e baixa qualidade dos entregáveis | Fiscalização | Banco. |
| | Ausência de preposto | Dificuldades no tratamento sobre a execução do contrato. | Fiscalização | Banco |
| | Não realização de reunião formal de iniciação contratual. | Não entrega de documentos exigidos no contrato, tais como cronogramas, apresentação da equipe, etc. | Fiscalização | Banco |
| | Rotatividade de mão de obra. | Descumprimento de prazos, atrasos na execução do contrato. | Fiscalização e reunião com preposto. | Banco |
| | Desatenção ao Termo de responsabilidade/segurança da informação | Descumprimento de normativos | Fiscalização e Reunião com preposto | Banco e Contratada |
| | Pagamentos indevidos (a maior) | Influência no resultado operacional do Banco | Ressarcimento do Banco. | Banco e Contratada |