

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

- 1.1 Prestação de serviços de apoio administrativo visando atender às Unidades da CAIXA nos estados do Amazonas e Roraima discriminadas no **APÊNDICE E – Relação de Unidades**.
- 1.2 As características, especificidades e detalhamento do objeto a ser contratado encontram-se relacionadas no corpo deste Termo de Referência e nos APÊNDICES, denominados da letra A até a letra U, nos quais estão disponibilizados, dentre outras informações:
- serviços a serem executados e formato de execução;
 - os locais de operação;
 - a carga horária dos profissionais a serem alocados na prestação de serviços;
 - os horários de atendimento.
- 1.3 Prazo de execução do contrato: **30 meses**
- 1.4 Estimativa de início do contrato: 09/12/2022

2 ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

- 2.1 As características e especificidades dos serviços a serem contratados são descritos nos APÊNDICES deste Termo de Referência, relacionados abaixo com breves descrições, quando necessário:

2.1.1 APÊNDICE A - EQUIPE DE ATENDIMENTO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

- 2.1.1.1 A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços com pessoal suficiente e devidamente qualificado, para atendimento de todas as demandas nas condições, quantidade e prazos estabelecidos.

2.1.2 APÊNDICE B - EQUIPAMENTOS, UNIFORMES E EPI

- 2.1.2.1 A CONTRATADA deverá manter disponível todos os equipamentos, se necessários, uniformes e EPI, para a correta execução dos serviços previstos contratualmente.

2.1.3 APÊNDICE C - PROCESSO DE ATENDIMENTO

2.1.3.1 O objeto contratado compreende todos os serviços de apoio administrativo para atendimento às Unidades listadas no **APÊNDICE E – Relação de Unidades**.

2.1.4 APÊNDICE D - SERVIÇOS SOB DEMANDA

3.1.4.1 Serviços contratados sob demanda são aqueles solicitados pela CAIXA e cujo pagamento será realizado após a efetiva execução pela CONTRATADA, aprovação e recebimento pela CAIXA.

3.1.4.2 Os prazos de atendimento às demandas de serviços são definidos de acordo com a prioridade, conforme especificado no **APÊNDICE C – Processo de Atendimento**.

2.1.5 APÊNDICE E - RELAÇÃO DE UNIDADES

Devido ao formato de arquivo/tipo, o mesmo se encontra disponível no Portal de Compras da CAIXA, endereço <http://www.licitacoes.caixa.gov.br/> acesso pelo Detalhe do Certame, Pregão Eletrônico em andamento. Com a aba Editais em evidência todos os Anexos e Apêndices poderão ser baixados.

Foram incluídas no APENDICE_E_RELACÃO_UNIDADES - AM-RR o nome das novas agências que já possuem autorização de abertura e o quantitativo de postos de Recepcionista SAA previsto, visando a inclusão de tais postos no decorrer do contrato, contudo destacamos que os mesmos serão implantados apenas quando da inauguração das referidas agências.

2.1.6 APÊNDICE F - RELAÇÃO DOS PROFISSIONAIS RESPONSÁVEIS PELA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Devido ao formato de arquivo/tipo, o mesmo se encontra disponível no Portal de Compras da CAIXA, endereço <http://www.licitacoes.caixa.gov.br/> acesso pelo Detalhe do Certame, Pregão Eletrônico em andamento. Com a aba Editais em evidência todos os Anexos e Apêndices poderão ser baixados.

2.1.7 APÊNDICE G - TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

2.1.7.1 Os Prepostos são para atendimento exclusivo do contrato e deverão ser apresentados, formalmente, na implantação do contrato, no máximo, em 72 horas após a assinatura do instrumento contratual.

2.1.8 APÊNDICE H - TERMO DE CONHECIMENTO DE ATRIBUIÇÕES – ASCENSORISTA

2.1.8.1 O profissional deverá ter pleno conhecimento das suas atribuições e das possíveis atividades similares, sabendo reconhecer quando a atividade não é compatível com sua categoria profissional, se reportando imediatamente ao Preposto.

2.1.9 APÊNDICE I - TERMO DE CONHECIMENTO DE ATRIBUIÇÕES – CARREGADOR

2.1.9.1 O profissional deverá ter pleno conhecimento das suas atribuições e das possíveis atividades similares, sabendo reconhecer quando a atividade não é compatível com sua categoria profissional, se reportando imediatamente ao Preposto.

2.1.10 APÊNDICE J - TERMO DE CONHECIMENTO DE ATRIBUIÇÕES – COPEIRA (O)

2.1.10.1 O profissional deverá ter pleno conhecimento das suas atribuições e das possíveis atividades similares, sabendo reconhecer quando a atividade não é compatível com sua categoria profissional, se reportando imediatamente ao Preposto.

2.1.11 APÊNDICE K - TERMO DE CONHECIMENTO DE ATRIBUIÇÕES – GARAGISTA

2.1.11.1 O profissional deverá ter pleno conhecimento das suas atribuições e das possíveis atividades similares, sabendo reconhecer quando a atividade não é compatível com sua categoria profissional, se reportando imediatamente ao Preposto.

2.1.12 APÊNDICE L - TERMO DE CIÊNCIA – OPERADOR DE REPROGRAFIA

2.1.12.1 O profissional deverá ter pleno conhecimento das suas atribuições e das possíveis atividades similares, sabendo reconhecer quando a atividade não é compatível com sua categoria profissional, se reportando imediatamente ao Preposto.

2.1.13 APÊNDICE M - TERMO DE CONHECIMENTO DE ATRIBUIÇÕES – PORTEIRO (A)

2.1.13.1 O profissional deverá ter pleno conhecimento das suas atribuições e das possíveis atividades similares, sabendo reconhecer quando a atividade não é compatível com sua

categoria profissional, se reportando imediatamente ao Preposto.

2.1.14 APÊNDICE N - TERMO DE CONHECIMENTO DE ATRIBUIÇÕES - RECEPCIONISTA ÁREA ADMINISTRATIVA

2.1.14.1 O profissional deverá ter pleno conhecimento das suas atribuições e das possíveis atividades similares, sabendo reconhecer quando a atividade não é compatível com sua categoria profissional, se reportando imediatamente ao Preposto.

2.1.15 APÊNDICE O - TERMO DE CONHECIMENTO DE ATRIBUIÇÕES - RECEPCIONISTA DE SALA DE AUTOATENDIMENTO

2.1.15.1 O profissional deverá ter pleno conhecimento das suas atribuições e das possíveis atividades similares, sabendo reconhecer quando a atividade não é compatível com sua categoria profissional, se reportando imediatamente ao Preposto.

2.1.16 APÊNDICE P - TERMO DE CONHECIMENTO DE ATRIBUIÇÕES - TELEFONISTA

2.1.16.1 O profissional deverá ter pleno conhecimento das suas atribuições e das possíveis atividades similares, sabendo reconhecer quando a atividade não é compatível com sua categoria profissional, se reportando imediatamente ao Preposto.

2.1.17 APÊNDICE Q - TERMO DE CONHECIMENTO DE ATRIBUIÇÕES - ZELADOR

2.1.17.1 O profissional deverá ter pleno conhecimento das suas atribuições e das possíveis atividades similares, sabendo reconhecer quando a atividade não é compatível com sua categoria profissional, se reportando imediatamente ao Preposto.

2.1.18 APÊNDICE R - CARTILHA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE PELO RECEPCIONISTA DE AUTOATENDIMENTO

2.1.19 APÊNDICE S - FICHA INDIVIDUAL DE CONTROLE DE ENTREGA / DEVOLUÇÃO DE EPI

2.1.20 APÊNDICE T - MODELO DE ATESTE DOS SERVIÇOS

3 CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

Para fins de instrução de Procedimento Licitatório, os serviços por ora demandados constituem-se, fundamentalmente, em serviços comuns, de natureza continuada, frequentemente contratados pela CAIXA, e facilmente encontráveis no mercado. Tais serviços se encontram especificados neste Termo de Referência e descritos nos APÊNDICES que serão disponibilizados às Licitantes, de modo que a caracterização e descrição dos serviços se apresenta de forma clara e de fácil percepção pelos interessados.

4 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA ESPECÍFICAS DO OBJETO

4.1 Quanto à equipe de atendimento:

A CONTRATADA deverá manter Preposto(s) seu para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens ao contingente disponibilizado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA. Esse (s) Preposto (s) deverá (ão) ser exclusivamente dedicados ao contrato e baseados no escritório local, para que a atividade não sofra qualquer solução de continuidade. Além do Preposto que responderá formalmente pelo contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar Prepostos/Supervisores para fiscalização in loco da prestação dos serviços.

4.1.1 A CONTRATADA deverá montar escritório para a prestação dos serviços objeto desse contrato em **um dos municípios da região Metropolitana do contrato ou, especificamente, na região central da capital com maior número de postos alocados**, devidamente regularizado(s) na(s) prefeitura(s) local(is) e demais órgãos públicos, conforme legislações pertinentes, para supervisionar a execução de atividades a partir desta Unidade, incluindo a emissão de documentos fiscais para a escrituração da prestação de serviços que constituirão objeto do futuro contrato.

4.1.1.1 A CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da assinatura do contrato, sem prejuízo para a assunção dos serviços, providenciar Filial de CNPJ para o escritório na Região escolhida, caso não seja Matriz constituída/instalada na localidade, conforme Instrução Normativa RFB Nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018 e suas alterações. Por motivos supervenientes, devidamente comprovados, este prazo poderá ser estendido, impreterivelmente, por mais 60 (sessenta) dias.

4.1.1.1.1 A CAIXA não permitirá a alteração da obrigação acima, principalmente se a Licitante Vencedora não mantiver sua Matriz no local escolhido, quando

será aceito o estabelecimento Matriz em qualquer município do estado. A obrigação de manter CNPJ Matriz ou Filial no estado da prestação dos serviços com representação por Escritório e Prepostos está devidamente registrada no capítulo II da IN RBF 1.863/2018, conforme abaixo:

CAPÍTULO II - DAS ENTIDADES OBRIGADAS À INSCRIÇÃO

*Art. 3º Todas as entidades domiciliadas no Brasil, inclusive as pessoas jurídicas equiparadas pela legislação do Imposto sobre a Renda, estão obrigadas a se inscrever no CNPJ e a **cada um de seus estabelecimentos localizados no Brasil** ou no exterior, antes do início de suas atividades.*

...

§ 2º Para fins inscrição do CNPJ, estabelecimento é o local privado ou público, edificado ou não, móvel ou imóvel, próprio ou de terceiro, onde a entidade exerce suas atividades em caráter temporário ou permanente ou onde se encontram armazenadas mercadorias, incluindo as unidades auxiliares constantes do Anexo VII desta Instrução Normativa.

- 4.1.1.2 A CONTRATADA deverá possibilitar à CAIXA efetuar vistoria nas suas instalações, a fim de verificar as condições para atendimento do objeto contratual.
- 4.1.2 Em até 72 horas após a assinatura do instrumento contratual e/ou do início da implantação dos serviços (seleção e processos admissionais), a CONTRATADA deverá informar ao Gestor Operacional do contrato, o nome do Preposto e de cada Preposto-Supervisor, as áreas/horários de atendimento e os meios de comunicação a serem utilizados, para o pronto atendimento às solicitações.
- 4.1.3 A quantidade mínima de Prepostos-Supervisores a ser disponibilizada deve corresponder a 1 (um) para Região do estado do Amazonas e 1(um) para o estado de Roraima, totalizando 2(dois) prepostos-supervisores no contrato, de modo que haja possibilidade de, pelo menos, **1 (uma) visita mensal em cada Unidade**, para atendimento de 7 as 19 horas (escala entre Prepostos/Supervisores para atendimento imediato), de segunda a sexta e, em regime de plantão aos sábados, domingos e feriados.

O escritório deve dispor de, pelo menos, uma linha telefônica fixa e de uma linha celular para o Preposto e cada Preposto-Supervisor e, demais itens necessários para contato com a CAIXA durante o expediente.

- 4.1.3.1 Competem aos Prepostos-Supervisores às atividades de coordenação das execuções dos serviços e supervisão/fiscalização, devendo ser exercidas com exclusividade, não sendo compatível tal competência com as atividades inerentes aos serviços contratados ou com as de outros contratos.

- 4.1.3.2 Os custos com os Prepostos/Supervisores deverão ser rateados nos preços dos postos de Apoio Administrativo, e devem integrar o Módulo 6 (seis) da Planilha de Composição dos Custos e de Formação dos Preços.
- 4.1.3.3 Em caso do(s) Prepostos/Supervisores terem residência fixa fora do município onde está instalado o escritório de prestação de serviços previsto nesse contrato, a CONTRATADA deverá informar à CAIXA o endereço e, ainda, atualizar tempestivamente em caso de alterações.
- 4.1.4 Apresentar na data do início da execução do contrato, a relação dos profissionais responsáveis pela prestação do serviço, conforme especificação contida no **APÊNDICE A – Equipe de Atendimento**.
- 4.1.4.1 Apresentar mensalmente à CAIXA a relação de todos os empregados alocados na prestação de serviço, compreendendo Nome, CPF, Cargo/Função, no respectivo período, e demais informações conforme modelo do APÊNDICE F e alterações que se fizerem necessárias.
- 4.1.4.1.1 Apresentar na data do início da execução do contrato e na admissão de novos prestadores, os Termos de Ciência – APÊNDICES do H ao Q, assinados pela empresa e pelos empregados alocados nos postos de Apoio Administrativo.
- 4.1.5 Fornecer mensalmente à CAIXA, cópia digitalizada de toda documentação referente ao cumprimento de todas as obrigações e encargos sociais e trabalhistas, dos empregados vinculados a prestação do serviço, no mês de competência.
- 4.1.6 Comunicar à CAIXA com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, quando ocorrer alteração do quadro de profissionais da CONTRATADA, encaminhando documentação comprobatória da qualificação técnica dos novos profissionais.
- 4.1.6.1 Os empregados substituídos, em caráter temporário ou definitivo, devem atender aos mesmos requisitos técnicos exigidos do posto em substituição.
- 4.1.7 Dispor de profissionais suficientes para atender aos serviços sob demanda discriminados nos **APÊNDICE D – Serviços Sob Demanda** deste Termo de Referência.
- 4.1.8 Realizar anualmente e sempre que necessário, treinamento/reciclagem das equipes que irão executar os serviços de apoio, de acordo com cada área de atuação e, sempre em horário não conflitante com a jornada laboral das equipes.
- 4.1.9 Orientar e capacitar os prestadores de serviços, sempre que necessário e, nos treinamentos e reciclagens, fornecendo todas as informações para a perfeita execução dos serviços, tais como:
- Como funciona a CONTRATADA, suas atividades, hierarquia e relação com a CAIXA;
 - Qual é o papel do preposto;
 - Quais são as atribuições, direitos e deveres do prestador de serviços;

- Noções sobre desvio de função;
- Programa de Gestão da Diversidade – Atendimento de Pessoas com Deficiência - Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência);
- Programa de conscientização sobre Integridade;
- Treinar as Recepcionistas lotadas em Salas de Autoatendimento, de acordo com Cartilha de Atendimento ao Cliente – APÊNDICE R, disponibilizada pela CAIXA;
- Políticas de valorização do ser humano e respeito à diversidade, especialmente, à equidade de gênero, à igualdade racial, à inclusão de pessoas com deficiência, ao respeito à orientação sexual, à inclusão e à valorização da senioridade, à livre escolha e exercício de ideologia política, ao respeito à fé religiosa;
- Quais as diferenças entre o ambiente da organização, social e familiar;
- Quais as formas adequadas de tratamento e convivência no trabalho em relação aos prestadores e aos empregados CAIXA e seus clientes;
- Quais os cuidados com a saúde, higiene pessoal, limpeza e estado do uniforme de trabalho;
- Quais são os ambientes da CAIXA;
- Quais as características dos tipos de serviços;
- Quais os cuidados básicos a serem observados na execução dos serviços;
- Noções de responsabilidade socioambiental no ambiente de trabalho e na vida;
- O que é coleta seletiva, para que serve e como fazê-la no ambiente da CAIXA.
- Conscientização acerca da ética das relações e uso das redes sociais;

4.1.10 Observar a completa especificação contida no **APÊNDICE B – Equipamentos, Uniformes e EPI.**

4.2 **Quanto às condições gerais da prestação dos serviços e responsabilidades da CONTRATADA na execução no Contrato:**

4.2.1 A CONTRATADA concorda com todos os termos e condições estabelecidas neste TR, incluindo as obrigações referente à entrega de serviço nas condições, termos e prazos acordados, e demonstra neste ato, estar ciente das sanções administrativas em decorrência dos descumprimentos das demais cláusulas deste TR.

- 4.2.2 Executar o serviço de forma adequada, de modo completo e específico, obedecendo rotinas, normas e procedimentos técnicos aplicáveis, no tempo e lugar determinados.
- 4.2.3 Proceder à correta emissão da Nota Fiscal/Fatura referente à prestação dos serviços, possuir meios adequados para apuração do tributo, providenciar o respectivo recolhimento do tributo no local da prestação dos serviços, de modo a afastar eventual responsabilização da CAIXA, quando a legislação tributária local lhe atribuir a condição de substituta tributária.
- 4.2.4 Responder nos âmbitos civil, penal e administrativo, por conduta negligente ou imprudente, que provoque danos ao patrimônio da CAIXA e também a terceiros, decorrentes de inexecução ou execução indevida ou incompleta do Contrato, independentemente de área de interferência ou quantitativos.
- 4.2.5 Estabelecer um sistema de comunicação eficiente com a CAIXA (telefone, telefone celular e outros) para atendimento, principalmente, em eventuais emergências que ocorram fora do horário de expediente normal (à noite, fins de semana e feriados).
- 4.2.6 Visando assegurar o alinhamento da estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e relacionamento com as partes interessadas às diretrizes gerais que norteiam a responsabilidade social, ambiental e climática da CAIXA, as empresas fornecedoras deverão preencher e assinar o Termo de Ciência da PRSAC, constante em anexo.
- 4.2.7 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará:
- I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;
 - II - multa simples, de até 2% (dois por cento) do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, limitada, no total, a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração;
 - III - multa diária, observado o limite total a que se refere o inciso II;
 - IV - publicização da infração após devidamente apurada e confirmada a sua ocorrência;
 - V - bloqueio dos dados pessoais a que se refere a infração até a sua regularização;
 - VI - eliminação dos dados pessoais a que se refere a infração;
 - X - suspensão parcial do funcionamento do banco de dados a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período, até a regularização da atividade de tratamento pelo controlador; (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019)

XI - suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais a que se refere a infração pelo período máximo de 6 (seis) meses, prorrogável por igual período; (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019)

XII - proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados. (Incluído pela Lei nº 13.853, de 2019) **autorização da Contratante conforme inciso LXVII do Contrato.**

4.2.8 Em caso indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a na busca de solução imediata para reposição da mão de obra faltante.

6 DA OBRIGAÇÃO DE IDENTIFICAÇÃO DOS PRESTADORES

6.1 A CONTRATADA deverá fornecer aos seus empregados, no ato da convocação para as alocações nos postos do contrato, nos prazos abaixo determinados, os seguintes documentos de identificação do vínculo com a empresa:

Prazo	Documento de vinculação a empresa
Imediato , na apresentação ao posto de serviço:	Via original do contrato de trabalho, com assinatura de responsável legal da empresa.
Imediato , na apresentação ao posto de serviço:	Carta de apresentação, em papel timbrado da CONTRATADA, contendo, no mínimo, nome completo do empregado, números da CTPS, RG e CPF (MF).
Em até 10 (dez) dias úteis após a admissão:	CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social com as anotações determinadas por Lei (a data de admissão, a remuneração e as condições especiais, se houver, sendo facultada a adoção de sistema manual, mecânico ou eletrônico).
Imediato , na apresentação ao posto de serviço:	Crachá provisório, contendo nome da empresa, nome completo do empregado e fotografia 3x4 colorida e recente, com validade deste crachá não superior a 30 (trinta) dias úteis.
Em até 30 (trinta) dias úteis após a admissão:	Crachá definitivo conforme Modelo Padrão da CAIXA, descrito no Apêndice B do Termo de Referência – Anexo I.

6.2 Na apresentação do empregado da CONTRATADA no posto de serviço, o

prestador deverá portar, no mínimo, 1 (um) documento de identificação oficial e original, que será conferido por empregado CAIXA da Unidade de prestação dos serviços.

- 6.3 Será admitida, no **prazo inicial de até 15 (quinze) dias úteis**, a apresentação do prestador no posto de trabalho sem uniforme. Neste período a CONTRATADA deverá orientar seus empregados a se apresentarem com vestimentas sóbrias, de cores neutras, preferencialmente de calça social preta ou azul escuro e blusas de manga de cores claras.
- 6.4 Os prestadores que se apresentarem em desacordo, das orientações descritas acima, não serão aceitos nos postos de trabalho e a CONTRATADA ficará sujeita as penalidades contratuais pela inobservância das suas obrigações.
- 6.5 Dessa forma segue abaixo orientações quanto a multas, que serão aplicadas nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:
- a) Pelo atraso no pagamento de salários e demais verbas trabalhistas e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato: **multa de 1% ao dia por empregado**, incidente sobre o valor da fatura do mês referente à ocorrência, **limitada a 10% do valor mensal**;
- b) Pelo atraso injustificado no início da prestação dos serviços, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes penalidades, **limitada a 10% do valor mensal**:

Atraso de até 05 dias:	Multa de 0,1% x dias de atraso x valor mensal contratado.
Atraso de 06 até 10 dias:	Multa de 0,2% x dias de atraso x valor mensal contratado.
Atraso de 11 até 15 dias:	Multa de 0,3% x dias de atraso x valor mensal contratado.
Atraso superior a 15 dias:	Atraso superior a 15 dias será considerado inexecução total do objeto.

- c) Para efeito de aplicação de multa em virtude de atos praticados pela CONTRATADA e por seus empregados, descritos na **Tabela 2**, será considerada a **Tabela 1** abaixo, na qual são atribuídos graus às infrações cometidas, sendo que, os percentuais incidentes sobre o valor contratual mensal, vigente na data da ocorrência do fato, terão limitação de cobrança **ao máximo de 10% do valor mensal do contrato**:

Tabela 1 – Grau de infrações:

Grau	Correspondência
01	0,1% dia sobre o valor mensal do contrato
02	0,2% dia sobre o valor mensal do contrato
03	0,3% dia sobre o valor mensal do contrato
04	0,4% dia sobre o valor mensal do contrato
05	0,5% dia sobre o valor mensal do contrato

• **Tabela 2 – Descumprimento de Obrigações Contratuais:**

Descrição	Grau	Incidência
Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, rasgado, descosturado ou mal apresentado e/ou sem crachá;	1	Por empregado e por ocorrência
Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços;	1	Por empregado e por dia
Não registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal;	1	Por empregado e por dia
Não substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições;	1	Por empregado e por dia
Não cumprir horário estabelecido/determinado pela Unidade da CAIXA, conforme horários estabelecidos por cada Unidade;	1	Por empregado e por ocorrência
Não manter Sede ou Filial/ Escritório de Atendimento na Região metropolitana de um dos estados do objeto, ou ainda, Matriz em município dos estados do objeto, conforme determinado no Anexo I – Termo de Referência.	1	Por ocorrência e por dia
Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no Edital e/ou Anexos e/ou Contrato;	1	Por preposto e por dia

Deixar de providenciar treinamento para seus empregados conforme previsto na relação de obrigações contratuais;	1	Por ocorrência
Deixar de entregar total ou parcialmente a (s) documentação (ões) exigida (s) contratualmente nos prazos estabelecidos;	2	Por ocorrência e por dia
Deixar de entregar em tempo hábil os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da (s) documentação (ões) exigida (s) contratualmente;	2	Por ocorrência e por dia
Não cumprir determinação formal ou instrução complementar do Gestor Operacional;	2	Por ocorrência
Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo Gestor Operacional do contrato;	2	Por item e por ocorrência
Deixar de zelar pelas instalações da CAIXA, por item e por dia;	2	Por dia e por ocorrência
Executar serviço incompleto, paliativo ou deixar de providenciar recomposição complementar e/ou reposição de empregado faltoso;	2	Por ocorrência
Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus empregados;	3	Por ocorrência
Deixar de comunicar, por escrito, à CAIXA, imediatamente após o fato, qualquer anormalidade ocorrida na execução do serviço;	3	Por ocorrência
Retirar empregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CAIXA;	3	Por empregado e por dia
Utilizar as dependências da CAIXA para fins diversos do objeto do contrato;	4	Por ocorrência
Recusar-se a executar serviço determinado contratualmente sem motivo justificado;	4	Por ocorrência

Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause danos físicos, lesão corporal ou consequências letais;	5	Por ocorrência
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;	5	Por dia e por ocorrência
Deixar de fornecer crachá e os uniformes nas especificações e quantidades estabelecidas contratualmente para a 1ª entrega e as reposições semestrais;	5	Por empregado e por dia
Descontar, indevidamente, do salário dos seus empregados o custo do uniforme, calçado, EPI e demais acessórios;	5	Por empregado e por ocorrência
Pela presença e permanência de empregado no posto de trabalho sonolento ou com indícios de ter ingerido bebida alcoólica ou utilizado substâncias tóxicas ou com registro/denúncia de antecedentes criminais.	5	Por empregado e por ocorrência
Pela presença e permanência no ambiente da CAIXA de trabalhador sem prévio contrato de trabalho e CTPS assinada.	5	Por ocorrência e por dia

7 CLÁUSULAS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - GRAU DE CRITICIDADE MÉDIO

- 7.1 A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>).
- 7.2 A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.
- 7.3 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.
- 7.4 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de

compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.

- 7.5 A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.
- 7.6 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 7.7 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 7.8 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 7.9 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 7.10 A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado.
- 7.11 A CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.
- 7.12 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.
- 7.13 A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo.
- 7.14 A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CONTRATANTE a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, disponível no Portal Licitações CAIXA, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 7.15 A CONTRATADA deve realizar ou contratar, treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo o seguinte conteúdo:
- i. conhecimento da política de segurança da informação da empresa CONTRATADA e da CAIXA, mencionada no item 5.1;
 - ii. uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
 - iii. proteção de dados e privacidade – LGPD – direitos do titular dos dados;

- iv. proteção de dados e privacidade – LGPD – responsabilidades do controlador, operador e do agente de tratamento dos dados;
- v. uso seguro de dispositivos;
- vi. uso seguro de e-mails;
- vii. uso seguro de soluções em nuvem;
- viii. uso seguro de redes sociais e comunicadores instantâneos;
- ix. adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
- x. formas defensivas contra phishing e smshing;
- xi. formas defensivas contra códigos maliciosos recebidos em dispositivos;
- xii. formas defensivas contra engenharia social;
- xiii. formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA;
- xiv. vazamento de dados e proteção de senhas;
- xv. metodologia e princípios da Privacy by Design e Secure by Design.

- 7.16 O treinamento referido no item 5.15 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima semestral de 04 horas.
- 7.17 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 5.15.
- 7.18 A CONTRATADA deve apresentar semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao semestre anterior, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.
- 7.19 A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 7.20 A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 7.21 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.
- 7.22 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
- 7.23 A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, no último semestre dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido semestralmente e informado à

CONTATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

c) outros.

7.24 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em penalidades.

7.25 Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a (a unidade contratante deve descrever a estratégia, alternativas e responsabilidade do fornecedor, bem como definir no seu Plano de Continuidade de Negócios a estratégia da unidade).

7.26 Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.

7.27 No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a:

a) entregar a versão mais atualizada de todos os artefatos, componentes e demais produtos por ele produzidos durante a vigência do contrato;

b) executar a exclusão e sanitização de dados e informações confidenciais após a devida cópia/transferência para a CONTRATANTE ou a quem ela indicar, observada a regulamentação vigente;

c) devolver ou transferir a quem for designado pela CONTRATANTE todos os ativos que lhe foram cedidos no mesmo estado que estavam no momento da cessão.

8 ESTIMATIVA DE QUANTITATIVOS E PREÇOS MÁXIMOS UNITÁRIOS

SERVIÇO DE APOIO ADMINISTRATIVO - AMAZONAS							
PERÍODO DE CONTRATAÇÃO						30	
A	SERVIÇOS DE APOIO - POSTOS FIXOS	Un.	QDE	PREÇO MÁXIMO ADMITIDO		VALOR TOTAL MENSAL	
				VALOR UNITÁRIO DO POSTO			
2	Carregador - 220 horas	mês	2	R\$	3.346,03	R\$	6.692,06
3	Copeira - 220 horas	mês	22	R\$	3.333,64	R\$	73.340,08
6	Garagista - 220 horas	mês	2	R\$	3.538,43	R\$	7.076,86
7	Operador de Reprografia - 220 horas	mês	0	R\$	3.889,08	R\$	-
8	Porteiro - 220 horas	mês	2	R\$	3.538,43	R\$	7.076,86

11	Recepcionista Área Meio - 220 horas	mês	4	R\$	3.659,35	R\$	14.637,40
13	Recepcionista SAA - 220 horas	mês	68	R\$	3.660,43	R\$	248.909,24
14	Telefonistas - 180 horas	mês	30	R\$	3.806,07	R\$	114.182,10
Total de postos			130				
PREÇO SERVIÇOS DE APOIO FIXO - MENSAL - AMAZONAS						R\$	471.914,60

B	SERVIÇOS DE APOIO - HORAS SUPLEMENTARES DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA - H.E. 50%	Un.	QDE	PREÇO MÁXIMO ADMITIDO		VALOR TOTAL MENSAL
				VALOR DA HORA C/ 50%		
2	Carregador - 220 horas	hora	0	R\$	17,91	R\$ -
3	Copeira - 220 horas	hora	0	R\$	17,91	R\$ -
6	Garagista - 220 horas	hora	0	R\$	19,15	R\$ -
7	Operador de Reprografia - 220 horas	hora	0	R\$	21,68	R\$ -
8	Porteiro - 220 horas	hora	0	R\$	19,15	R\$ -
10	Recepcionista Área Meio - 220 horas	hora	0	R\$	19,99	R\$ -
12	Recepcionista SAA - 220 horas	hora	0	R\$	19,99	R\$ -
13	Telefonistas - 180 horas	hora	0	R\$	25,79	R\$ -
PREÇO SERVIÇOS DE APOIO - HORAS SUPLEMENTARES DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA - H.E. 50% - AMAZONAS						R\$ -

C	SERVIÇOS DE APOIO - AÇÕES AOS SÁBADOS - COM ALIMENTAÇÃO E V.T.	Un.	QDE	PREÇO MÁXIMO ADMITIDO		VALOR TOTAL + VA + VT
				VALOR HORA SÁBADO		
2	Carregador - 220 horas	dia	0	R\$	17,91	R\$ -
3	Copeira - 220 horas	dia	10	R\$	17,91	R\$ 220,11
6	Garagista - 220 horas	dia	0	R\$	19,15	R\$ -
7	Operador de Reprografia - 220 horas	dia	0	R\$	21,68	R\$ -
8	Porteiro - 220 horas	dia	0	R\$	19,15	R\$ -
10	Recepcionista Área Meio - 220 horas	dia	0	R\$	19,99	R\$ -
12	Recepcionista SAA - 220 horas	dia	30	R\$	19,99	R\$ 722,73
13	Telefonistas - 180 horas	dia	22	R\$	25,79	R\$ 657,60
PREÇO SERVIÇOS DE APOIO - SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO PARA AÇÕES AOS SÁBADOS - AMAZONAS						R\$ 1.600,45

D	SERVIÇOS DE APOIO - ESTIMATIVA DE SERVIÇO SOB DEMANDA DE SEGUNDA A SÁBADO - HORA NORMAL DE TRABALHO COM ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE	Un.	Estimativa de dias/mês	PREÇO MÁXIMO ADMITIDO		VALOR TOTAL + VA + VT	
				VALOR 1 DIA* DE TRABALHO SOB DEMANDA			
2	Carregador - 220 horas	dia	4	R\$	128,69	R\$	514,76
3	Copeira - 220 horas	dia	4	R\$	129,17	R\$	516,68
9	Recepcionista SAA - 220 horas	dia	4	R\$	140,29	R\$	561,16
PREÇO SERVIÇOS DE APOIO - ESTIMATIVA SERVIÇO SOB DEMANDA - AMAZONAS							R\$ 1.592,60

SUBTOTAL SERVIÇOS DE APOIO - POSTOS FIXOS - AMAZONAS

MENSAL

R\$ 471.914,60

Total 30 meses

R\$ 14.157.438,00

SUBTOTAL SERVIÇOS DE APOIO HE - AMAZONAS

MENSAL

R\$ 1.600,45

Total 30 meses

R\$ 48.013,39

SUBTOTAL SERVIÇOS DE APOIO DEMANDA - AMAZONAS

MENSAL

R\$ 1.592,60

Total 30 meses

R\$ 47.778,00

TOTAL SERVIÇOS DE APOIO FIXOS E EXTRAS - AMAZONAS

MENSAL

R\$ 475.107,65

Total 30 meses

R\$ 14.253.229,39

SERVIÇO DE APOIO ADMINISTRATIVO - RORAIMA

PERÍODO DE CONTRATAÇÃO						30	
A	SERVIÇOS DE APOIO - POSTOS FIXOS	Un.	QDE	PREÇO MÁXIMO ADMITIDO		VALOR TOTAL MENSAL	
				VALOR UNITÁRIO DO POSTO			
2	Carregador - 220 horas	mês	1	R\$	3.373,36	R\$	3.373,36
3	Copeira - 220 horas	mês	5	R\$	3.360,97	R\$	16.804,85
6	Garagista - 220 horas	mês	0	R\$	3.389,01	R\$	-
7	Operador de Reprografia - 220 horas	mês	0	R\$	3.376,82	R\$	-
8	Porteiro - 220 horas	mês	0	R\$	3.389,01	R\$	-
11	Recepcionista Área Meio - 220 horas	mês	2	R\$	3.389,01	R\$	6.778,02
13	Recepcionista SAA - 220 horas	mês	14	R\$	3.390,09	R\$	47.461,26

14 Telefonistas - 180 horas mês 7 R\$ 3.376,82 R\$ 23.637,74

Total de postos		29		
PREÇO SERVIÇOS DE APOIO FIXO - MENSAL - RORAIMA				R\$ 98.055,23

B	SERVIÇOS DE APOIO - HORAS SUPLEMENTARES DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA - H.E. 50%	Un.	QDE	PREÇO MÁXIMO ADMITIDO		VALOR TOTAL MENSAL
				VALOR DA HORA C/ 50%		
2	Carregador - 220 horas	hora	0	R\$	17,83	R\$ -
3	Copeira - 220 horas	hora	0	R\$	17,83	R\$ -
6	Garagista - 220 horas	hora	0	R\$	17,83	R\$ -
7	Operador de Reprografia - 220 horas	hora	0	R\$	17,83	R\$ -
8	Porteiro - 220 horas	hora	0	R\$	17,83	R\$ -
10	Recepcionista Área Meio - 220 horas	hora	0	R\$	17,83	R\$ -
12	Recepcionista SAA - 220 horas	hora	0	R\$	17,83	R\$ -
13	Telefonistas - 180 horas	hora	0	R\$	21,79	R\$ -
PREÇO SERVIÇOS DE APOIO - HORAS SUPLEMENTARES DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA - H.E. 50% - RORAIMA						R\$ -

C	SERVIÇOS DE APOIO - AÇÕES AOS SÁBADOS - COM ALIMENTAÇÃO E V.T.	Un.	QDE	PREÇO MÁXIMO ADMITIDO		VALOR TOTAL + VA + VT
				VALOR HORA SÁBADO		
2	Carregador - 220 horas	dia	0	R\$	17,83	R\$ -
3	Copeira - 220 horas	dia	0	R\$	17,83	R\$ -
6	Garagista - 220 horas	dia	0	R\$	17,83	R\$ -
7	Operador de Reprografia - 220 horas	dia	0	R\$	17,83	R\$ -
8	Porteiro - 220 horas	dia	0	R\$	17,83	R\$ -
10	Recepcionista Área Meio - 220 horas	dia	1	R\$	17,83	R\$ 21,93
12	Recepcionista SAA - 220 horas	dia	5	R\$	17,83	R\$ 109,66
13	Telefonistas - 180 horas	dia	3	R\$	21,79	R\$ 77,67
PREÇO SERVIÇOS DE APOIO - SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO PARA AÇÕES AOS SÁBADOS - RORAIMA						R\$ 209,26

D	SERVIÇOS DE APOIO - ESTIMATIVA DE SERVIÇO SOB DEMANDA DE	Un.	Estimativa de	PREÇO MÁXIMO ADMITIDO	VALOR TOTAL + VA + VT
---	--	-----	---------------	-----------------------	-----------------------

	SEGUNDA A SÁBADO - HORA NORMAL DE TRABALHO COM ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE		dias/mês	VALOR 1 DIA* DE TRABALHO SOB DEMANDA	
2	Carregador - 220 horas	dia	4	R\$ 130,69	R\$ 522,76
3	Copeira - 220 horas	dia	4	R\$ 131,17	R\$ 524,68
9	Recepcionista SAA - 220 horas	dia	4	R\$ 131,17	R\$ 524,68
PREÇO SERVIÇOS DE APOIO - ESTIMATIVA SERVIÇO SOB DEMANDA - RORAIMA					R\$ 1.572,12

SUBTOTAL SERVIÇOS DE APOIO - POSTOS FIXOS - RORAIMA

MENSAL	R\$ 98.055,23
Total 30 meses	R\$ 2.941.656,90

SUBTOTAL SERVIÇOS DE APOIO HE - RORAIMA

MENSAL	R\$ 209,26
Total 30 meses	R\$ 6.277,79

SUBTOTAL SERVIÇOS DE APOIO DEMANDA - RORAIMA

MENSAL	R\$ 1.572,12
Total 30 meses	R\$ 47.163,60

TOTAL SERVIÇOS DE APOIO FIXOS E EXTRAS - RORAIMA

MENSAL	R\$ 99.836,61
Total 30 meses	R\$ 2.995.098,29

- 8.1. Foram incluídas no APENDICE_E_RELACÃO_UNIDADES - AM-RR o nome das novas agências que já possuem autorização de abertura e o quantitativo de postos de Recepcionista SAA previsto, visando a inclusão de tais postos no decorrer do contrato, contudo destacamos que os mesmos serão implantados apenas quando da inauguração das referidas agências, sendo elas:

Postos a serem implantados no decorrer do contrato	AMAZONAS	RORAIMA
Recepcionista SAA – 220 horas (novas unidades)	13	2

- 8.2. As estimativas de hora extra eventual dos postos fixos serão efetivadas exclusivamente em casos excepcionais e autorizadas previamente pelo gestor operacional do contrato.
- 8.3. Os serviços variáveis ou sob demanda continuem mera estimativa não representando garantia de contratação.

9 PREÇO GLOBAL MÁXIMO ADMITIDO PARA 30 MESES

PREÇO ESTIMADO MÁXIMO MENSAL	R\$	574.944,26
PREÇO ESTIMADO MÁXIMO GLOBAL - ESTADO DO AMAZONAS - 30 meses	R\$	14.253.229,39
PREÇO ESTIMADO MÁXIMO GLOBAL - ESTADO DO RORAIMA - 30 meses	R\$	2.995.098,29
PREÇO ESTIMADO MÁXIMO GLOBAL - TOTAL	R\$	17.248.327,68

ANEXO I
TERMO DE CIÊNCIA DA PRSAC CAIXA – EMPRESAS PRESTADORAS
DE SERVIÇO

Nome Fantasia	CNPJ
---------------	------

Endereço	Telefone
----------	----------

Nome do Representante Legal	CPF
-----------------------------	-----

6.3.1 Declaramos estar cientes das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade>) e que nos comprometemos a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.

_____, _____ de _____ de _____.
Local/Data

Assinatura do Representante Legal