

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA****1 OBJETO**

- 1.1 Prestação de serviço de atendimento em modelo que compreende atendimento, com abrangência nacional, dentro dos conceitos de *multi-sites* (localidades de serviços interligadas), incluindo serviços operacionais multimeios, por atendimento humano recebido e/ou gerado, falado ou escrito, telefônico, plataformas, formulários eletrônicos, *e-mails*, mídias digitais, redes sociais, lojas de aplicativos, aplicativo de mensagens instantâneas e/ou chat, videochamada ou outros meios de comunicações definidos e/ou fornecidos pela CAIXA, tratamentos de ocorrências dos produtos, serviços e sistemas sob gestão da CAIXA, transferência de conhecimento de tecnologia da informação e de negócios incluindo a geração, o tratamento de informações gerenciais e as atividades acessórias.
- 1.2 A caracterização pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestações dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades estão indicadas no CONTRATO e nos ANEXOS que o integram e complementam.

Relação dos Anexos		Formato
ANEXO I-A	DIRETRIZES DE ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE	PDF
ANEXO I-B	INDICADORES DE CONFORMIDADE DO ATENDIMENTO	PDF
ANEXO I-C	DIMENSIONAMENTO E PRECIFICAÇÃO	PDF
ANEXO I-D	INFRAESTRUTURA FÍSICA	PDF
ANEXO I-E	PADRÕES TECNOLÓGICOS CAIXA	PDF
ANEXO I-F	PADRÕES DE SISTEMAS CAIXA	PDF
ANEXO I-G	PLANILHA DE DETALHAMENTO DE FILAS	EXCEL
ANEXO I-H	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE	PDF
ANEXO I-I	REQUISITOS DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA PARA FORNECEDORES	PDF
ANEXO I-J	PLANILHA DE EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTO	EXCEL
ANEXO I-K	PLANILHA DE ALOCAÇÃO DE OPERADORES	EXCEL

**2 PRAZO E VOLUMETRIA DO CONTRATO**

- 2.1 O presente contrato terá a duração de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos limites definidos na legislação aplicável.
- 2.2 Os serviços a serem contratados pela CAIXA correspondem aos volumes mensais estimados para prestação de serviço de atendimento humano, conforme tabela abaixo, podendo ou não serem divididos em comum e especializado, recebido e/ou gerado, síncronos e assíncronos, conforme previsto neste Termo de Referência e seus anexos:

Método de Mensuração	Volume Mensal Estimado	Percentual de Distribuição
Minutos de atendimento	2.457.337 (dois milhões, quatrocentos e	84,22% (oitenta e quatro vírgula vinte e dois por cento)

	cinquenta e sete mil, trezentos e trinta e sete)	
Acionamentos	55.826 (cinquenta e cinco mil, oitocentos e vinte e seis)	15,78% (quinze vírgula setenta e oito por cento)

- 2.3 A critério e conveniência da CAIXA, considerando o consumo total dos acionamentos ou dos minutos precificados, poderá haver comutação de minutos em acionamentos ou acionamentos em minutos, mantidos os preços (minuto e acionamento) contratados. Para isto fica estabelecida a proporção de 8,25 (oito vírgula vinte e cinco) minutos para cada acionamento.
- 2.4 A CAIXA poderá, conforme sua conveniência e necessidade operacional, realizar a conversão entre as unidades de medição contratadas — minutos e acionamentos — com base no consumo total apurado.
- 2.4.1 A conversão será permitida sem qualquer alteração nos valores unitários estabelecidos contratualmente para cada tipo de unidade, o que para fins de equivalência, considerar-se-á a proporção previamente definida entre minutos e acionamentos.
- 2.4.2 A comutação entre unidades de medição será precedida de comunicação à CONTRATADA, realizada com antecedência razoável e em tempo hábil para adequação operacional.
- 2.5 O volume informado na tabela acima é uma estimativa, sujeita a variações conforme a natureza dinâmica da demanda.
- 2.5.1 Essas oscilações, para mais ou para menos, deverão ser consideradas com base no histórico de atendimento registrado no ANEXO I-J, devendo a CONTRATADA adotar as providências necessárias para ajustar a alocação de pessoal (cargos e salários), de modo a assegurar o cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos no contrato.
- 2.6 A demanda de atendimento da CAIXA é oriunda das necessidades ou interesses dos clientes, os quais apresentam comportamentos sazonais e não estão sob gestão direta da CONTRATANTE, podendo ocorrer variações na volumetria com impacto direto no valor a ser faturado, conforme o volume efetivamente executado.
- 2.7 A especificação e a mensuração dos serviços, bem como os meios de realização serão definidos pela CAIXA em conformidade com os parâmetros contidos no DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS (item 5), DESCRIÇÃO E ORGANIZAÇÃO DAS ATIVIDADES (item 6), ANEXO I-A – DIRETRIZES DE ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE, ANEXO I-C – DIMENSIONAMENTO E PRECIFICAÇÃO, ANEXO I-G – PLANILHA DE DETALHAMENTO DE FILAS, ANEXO I-J – PLANILHA DE EVOLUÇÃO DE ATENDIMENTO e ANEXO I-K – PLANILHA DE ALOCAÇÃO DE OPERADORES.
- 2.8 A CONTRATADA deverá fornecer/disponibilizar informações, levantamentos e análises, referentes aos atendimentos realizados, de forma detalhada ou consolidada, bem como os respectivos fluxos, sempre que solicitados, conforme prazos, periodicidades e formatos definidos pela CAIXA.
- 2.9 A CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multas e sanções administrativas quando do descumprimento de itens do Contrato e/ou do Termo de Referência – TR (ANEXO I) e de seus anexos.

- 2.10 Dentre os serviços a serem contratados pela CAIXA está previsto o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, regulamentado por legislação específica e normativo de autorregulação bancária (SARB), devendo a CONTRATADA cumprir as determinações da legislação vigente durante a execução do contrato, conforme item de DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS.

### **3 HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 3.1 Os atendimentos serão prestados de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- 3.2 Caberão à CONTRATADA as providências para a prestação dos serviços nos dias/horários informados.
- 3.2.1 A CONTRATADA deverá manter PREPOSTOS e estrutura de suporte ao atendimento, bem como adequar continuamente seus processos internos, conforme especificado neste Termo de Referência e nos demais ANEXOS, em quantidade compatível com as curvas de demanda e proporcionalidade de cargos, garantindo cobertura adequada em todos os dias e horários de funcionamento do serviço.

### **4 LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 4.1 É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o provimento, às suas expensas, da infraestrutura física/predial e tecnológica necessária à execução dos serviços contratados, conforme especificações constantes nos ANEXOS I-D e I-E deste Termo de Referência.
- 4.2 O ambiente disponibilizado pela CONTRATADA para o funcionamento da Central de Atendimento deverá possuir endereço único e estar obrigatoriamente localizado em uma das praças relacionadas a seguir, em razão da presença de Centralizadoras de Atendimento da CAIXA:

<b>Praça</b>	<b>Composição da Praça</b>
Belo Horizonte/MG	Capital ou cidades próximas com até 100 km de distância da capital e com, no mínimo, 150 mil habitantes.
Goiânia/GO	
Rio de Janeiro/RJ	

- 4.2.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura física localizada em um único imóvel, adequada para comportar eventual ampliação, caso necessário, em ambiente exclusivo para a prestação dos serviços contratados.
- 4.2.2 O prédio destinado a central de atendimento deverá apresentar viabilidade técnica para ativação, no prazo de até 60 (sessenta) dias, de dois circuitos de internet na modalidade IP dedicado, com capacidade mínima de 1 Gbps cada.
- 4.2.3 A apresentação do imóvel onde será instalada a Central deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por mais 5 (cinco) dias, caso o primeiro imóvel apresentado não seja aprovado pela CAIXA.
- 4.2.3.1 Eventuais ajustes no imóvel ou a apresentação de uma terceira opção deverá ser realizada dentro do prazo estipulado neste item.

- 4.2.4 A instalação deverá ocorrer em local de fácil acesso, livre de riscos que possam ocasionar interrupções na prestação dos serviços, incluindo festividades ou demais eventos típicos da região.
- 4.2.5 O endereço de instalação/funcionamento da Central de Atendimento não poderá ser alterado durante toda a vigência do CONTRATO, exceto em caso de autorização formal da CAIXA.
- 4.2.5.1 A mudança de endereço, quando previamente autorizada pela CAIXA, não ensejará, em hipótese alguma, alteração no valor dos serviços contratados, tampouco poderá ser utilizada como fundamento para solicitações de repactuação de preços ou de reequilíbrio contratual, seja de forma retroativa ou futura, nem implicará redução na disponibilidade ou na qualidade do serviço prestado.
- 4.2.6 A CONTRATADA deverá informar e manter atualizados, junto à CAIXA, os seguintes dados de sua unidade administrativa e de seus representantes legais durante toda a vigência do CONTRATO: endereço físico, número(s) de telefone para contato e endereço(s) eletrônico(s) (*e-mail*).
- 4.2.7 Os ambientes físicos e lógicos utilizados na prestação dos serviços deverão ser exclusivos para atendimento à CAIXA.
- 4.2.7.1 Caso o endereço físico da unidade seja compartilhado com outros contratos ou atividades, a CONTRATADA deverá assegurar que os ambientes destinados à CAIXA sejam segregados e de uso exclusivo, além de implementar controle de acesso que impeça a entrada de pessoas não vinculadas ao contrato.
- 4.2.8 A CAIXA poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, realizar auditorias presenciais nas instalações físicas e tecnológicas da CONTRATADA, com objetivo de verificar a conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, bem como com as obrigações legais e normas regulamentadoras vigentes.
- 4.2.8.1 A CONTRATADA deverá atender integralmente às solicitações de melhorias decorrentes das auditorias, sob pena de aplicação das sanções previstas no CONTRATO.

## 5 DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

- 5.1 Para detalhamento dos serviços, apresentamos as seguintes definições:

<b>Segmento</b>	Conjunto de filas de atendimento que possuem um ou mais produtos, serviços e sistemas que guardam afinidade de normas e/ou procedimentos, possibilitando o agrupamento de equipes, conhecimento e gestão.
<b>Fila de Atendimento (FA)</b>	Organização dos atendimentos em função da similaridade, volume e/ou complexidade de produtos, serviços e sistemas.  Os atendimentos serão agrupados em Filas de Atendimento (FA), seguindo critérios definidos pela CAIXA, conforme a similaridade, grau de complexidade e prioridade, volumetria, tempo médio de atendimento e outras características que justifiquem tais agrupamentos.
<b>Simultaneidade</b>	Atendimento prestado de forma concomitante a outro no mesmo CANAL, conforme estratégia e definição exclusiva da CAIXA.

	A possibilidade e a respectiva quantidade de atendimentos simultâneos permitidos pela CAIXA em cada fila de atendimento serão definidas via ANEXO I-G, e poderão ser alteradas respeitando os prazos contratuais.
<b>Multiskill</b>	Atributo do operador que é apto a atender mais de 01 (uma) fila de atendimento dentro de um mesmo canal de atendimento (os canais estão destacados no ANEXO 1-G).
<b>Callback</b>	Retorno ao cliente de chamadas telefônicas interrompidas antes da conclusão do atendimento, para que este seja efetivamente concluído, segundo parâmetros definidos pela CAIXA.
<b>Atendimento Síncrono</b>	Aquele cuja comunicação ocorre em tempo real, ou seja, o contato entre o emissor e o receptor da mensagem ocorre imediatamente.
<b>Atendimento Assíncrono</b>	Aquele cuja comunicação não ocorre em tempo real, permitindo um intervalo de tempo maior entre o momento de contato do emissor e a resposta pelo receptor.
<b>Atendimento Telefônico (AT)</b>	Os atendimentos prestados neste grupo serão realizados pelos Operadores de Atendimento através de chamadas recebidas ou geradas.
<b>Atendimento Web (AW)</b>	<p>Os atendimentos prestados neste grupo incluem serviços operacionais multimeio, escrito, recebidos ou gerados, <i>sites</i>, plataformas <i>web</i>, formulário eletrônico, <i>e-mail</i>, mídias digitais, <i>chat</i>, <i>webchat</i>, <i>backoffice</i> redes sociais, lojas de aplicativos, ou outros meios de comunicações definidos e/ou fornecidos pela CAIXA e/ou tratamentos de ocorrências dos produtos, serviços e sistemas sob gestão da CAIXA.</p> <p>Para a realização destes atendimentos, poderão ser utilizadas plataformas <i>web</i>, <i>sites</i>, aplicações da CONTRATADA e/ou fornecidos pela CAIXA, bem como aplicativos populares, tais como: <i>Facebook</i>, <i>Twitter</i>, <i>Instagram</i>, lojas de aplicativos, a depender do público-alvo e das necessidades definidas pela CAIXA.</p>
<b>Atendimento Especializado (AT e/ou AW)</b>	<p>Os atendimentos prestados neste grupo serão, necessariamente, realizados pelos Analistas de Atendimento I (Suporte de 1º Nível) e/ou, a critério exclusivo da CAIXA, pelos Analistas de Atendimento II (Suporte de 2º Nível).</p> <p>Incluem serviços operacionais multimeio, falado e/ou escrito, seja através de chamadas recebidas ou geradas, <i>sites</i>, plataformas <i>web</i>, formulário eletrônico, <i>e-mail</i>, mídias digitais, redes sociais, lojas de aplicativos, ou outros meios de comunicações definidos e/ou fornecidos pela CAIXA, e/ou tratamento de ocorrências dos produtos, serviços e sistemas sob gestão da CAIXA.</p> <p>Para garantir atendimento dentro dos padrões de qualidade definidos pela CAIXA, a CONTRATADA deverá prover em seu quadro de empregados, analistas de atendimento, supervisores, monitores, multiplicadores e analistas de qualidade com fluência verbal e escrita.</p> <p>A CAIXA poderá atestar a fluência verbal e escrita, bem como o conhecimento dos profissionais, podendo ainda aplicar provas em</p>

	<p>modelo por ela determinado, visando promover a melhoria da qualidade das informações repassadas aos clientes/usuários, reconhecer a capacidade técnica e experiência dos profissionais alocados, e incentivar a atualização constante.</p> <p>O início da prestação desses serviços, caso ocorra, dar-se-á após a comunicação prévia da CAIXA à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.</p> <p>O pagamento por estes serviços somente será realizado após o início da efetiva prestação destes serviços.</p> <p>Caso haja necessidade de extinção ou a CAIXA identifique, a qualquer tempo, que o atendimento deixou de apresentar os requisitos que inicialmente o caracterizaram como especializado, poderá solicitar o encerramento da modalidade, inclusive, com a transferência das filas para o atendimento comum, desde que comunique à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.</p>
--	--

- 5.2 Os serviços serão executados por meio de atendimento humano e deverão contemplar, em alguns casos, a utilização de recursos específicos visando a acessibilidade para usuários portadores de necessidades especiais (PCD).
- 5.3 A utilização de qualquer ferramenta de atendimento da CONTRATADA depende de aprovação prévia da CAIXA.
- 5.4 Os atendimentos poderão, conforme definição da CAIXA, ser segregados e prestados em primeiro nível (atendimentos com necessidades comuns e que correspondem a um alto volume de demanda) e/ou segundo nível (atendimentos especializados e específicos).
- 5.5 Os atendimentos realizados deverão ser resolutivos e capazes de elucidar dúvidas sobre produtos e serviços da CAIXA, garantindo atendimento dentro dos padrões de qualidade definidos pela CAIXA.
- 5.6 A CAIXA poderá, a qualquer tempo ao longo do CONTRATO, instituir filas exclusivas de atendimento, classificadas como estratégicas. Nesses casos a atuação em regime de *multiskill* será vedada, exceto mediante autorização expressa da CAIXA.
- 5.6.1 A classificação de filas como estratégicas será realizada com base em critérios definidos exclusivamente pela CAIXA, e poderão ser bonificadas, conforme previsto no item 8 deste Termo de Referência.
- 5.7 A CAIXA poderá solicitar à CONTRATADA a realização de contato ativo com seus clientes, com o objetivo de prestar informações, orientações e esclarecimentos sobre situações específicas relacionadas ao relacionamento com a CAIXA, bem como sobre os produtos e serviços sob sua gestão. Os meios de comunicação a serem utilizados serão definidos pela CAIXA.
- 5.8 A CAIXA realizará monitoria e auditoria dos atendimentos prestados pela CONTRATADA, de forma amostral e/ou em tempo real, podendo utilizar recursos de inteligência artificial e outras tecnologias, conforme critérios e procedimentos estabelecidos no ANEXO I-A.



- 5.9 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, contratar auditoria externa independente para fiscalizar todas as atividades executadas pela CONTRATADA no âmbito deste CONTRATO.
- 5.10 A CAIXA poderá, a qualquer tempo e mediante comunicação prévia à CONTRATADA, inclusive durante o período de implantação, alterar, incluir ou suprimir filas de atendimento (FA), segmentos, produtos e serviços atendidos, bem como ajustar seus indicadores e proporcionalidade.
- 5.10.1 A CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários para adequação às alterações promovidas pela CAIXA, em conformidade com o disposto neste CONTRATO e seus ANEXOS.
- 5.10.2 Caso a CONTRATADA identifique a necessidade de prazo para adaptação, este deverá ser acordado com a CAIXA, considerando a complexidade da mudança e as condições operacionais envolvidas, não podendo ser superior a 10 (dez) dias corridos da data da comunicação para alterações e 30 (trinta) dias para novos atendimentos.
- 5.10.3 Sempre que houver alterações, conforme previsto no caput deste item, os respectivos ajustes e atualizações serão registrados no ANEXO I-G.
- 5.10.4 Em caso de necessidade emergencial de atendimento a novo(s) produto(s) e/ou serviço(s), a CAIXA poderá solicitar à CONTRATADA o início imediato do atendimento.
- 5.10.4.1 Nessa hipótese, poderá ser concedido um período de carência ao(s) atendimento(s), a ser definido pela CAIXA conforme nível de complexidade envolvido. Durante esse período, os indicadores de qualidade e desempenho, relacionados ao(s) atendimento(s) em questão, não serão considerados para fins de dedução no faturamento da CONTRATADA.
- 5.10.5 No caso de implantação de um novo atendimento que implique em acréscimo de operadores, a CONTRATADA deverá providenciar as contratações necessárias de acordo com a demanda estimada, mantendo a proporcionalidade de cargos.
- 5.10.6 A CONTRATADA deverá escalonar e disponibilizar os recursos humanos necessários à prestação dos serviços, com base na curva de demanda histórica constante no ANEXO I-J ou, na ausência desta, conforme a expectativa da CAIXA.
- 5.10.6.1 O dimensionamento deverá considerar a infraestrutura instalada e garantir a entrega de um serviço com qualidade e nível de desempenho compatíveis com a legislação vigente e/ou com os parâmetros previamente definidos pela CAIXA.
- 5.11 A CONTRATADA poderá utilizar ferramentas próprias para controle de produtividade e operação, desde que previamente homologadas pela CAIXA, conforme especificações técnicas estabelecidas no ANEXO I-E.
- 5.12 A CAIXA poderá, conforme seu interesse e estratégia, distribuir a demanda total de atendimentos entre as empresas contratadas, bem como realizar a redistribuição da demanda a qualquer tempo, seja em decorrência de incorporação ou exclusão de novos atendimentos, modernização ou alteração de processos ou, ainda, por baixo desempenho da CONTRATADA.

- 5.12.1 Entende-se por baixo desempenho a recorrente perda de indicadores contratuais de desempenho, tais como o Nível de Serviço e o Índice de Abandono, conforme parâmetros estabelecidos pela CAIXA.
- 5.13 O ANEXO I-J apresenta as Evoluções de Atendimento Mensal e Diário e Intradiário de cada segmento.
- 5.14 A CAIXA fará o acompanhamento do CONTRATO e a monitoração dos serviços prestados de forma presencial e/ou remota, a seu exclusivo critério.
- 5.14.1 Para fins de acompanhamento dos serviços prestados, a CAIXA utilizará recursos como imagens de CFTV (circuito fechado de TV), relatórios de desempenho, gravações dos atendimentos (incluindo tela, voz, escrita e outros formatos), além de tecnologias adicionais que venham a ser especificadas.
- 5.14.2 As exigências técnicas serão informadas à CONTRATADA durante a fase de implantação e ao longo da vigência do contrato.
- 5.14.2.1 Os custos envolvidos com esses recursos tecnológicos (softwares, licenças e outros) serão de responsabilidade da CONTRATADA, exceto os de gravação dos atendimentos.
- 5.15 Cabe à CONTRATADA precificar o Valor do Minuto (VM) e o Valor do Acionamento (VA), devendo estarem discriminados em sua Planilha de Composição de Preços e em sua Proposta Comercial, conforme previsto em EDITAL.
- 5.16 Poderão ser implementadas soluções de automação, inteligências artificiais e outros modelos, conforme previsão no ANEXO I-F e autorizado pela CAIXA.
- 5.17 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC
- 5.17.1 Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, regulamentado por legislação específica e normativo de autorregulação bancária (SARB), que tem como objetivo estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, com vistas a garantir o direito do consumidor ao(à):
- I - Obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados; e  
II - Tratamento de suas demandas.
- 5.17.2 A CONTRATADA deve garantir durante o tratamento das demandas SAC as seguintes premissas: I - Tempestividade;  
II - Segurança;  
III - Privacidade; e  
IV - Resolutividade da demanda.
- 5.17.3 Com o objetivo de sensibilizar e promover o acultramento de seus colaboradores ao disposto na regulamentação do SAC, a CONTRATADA deverá conduzir suas atividades com observância aos princípios de dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, sigilo, celeridade e cordialidade.
- 5.17.4 A CONTRATADA deverá assegurar a prestação de atendimento tempestivo e com qualidade, em conformidade com a legislação vigente, cumprindo integralmente os indicadores de desempenho e as diretrizes estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

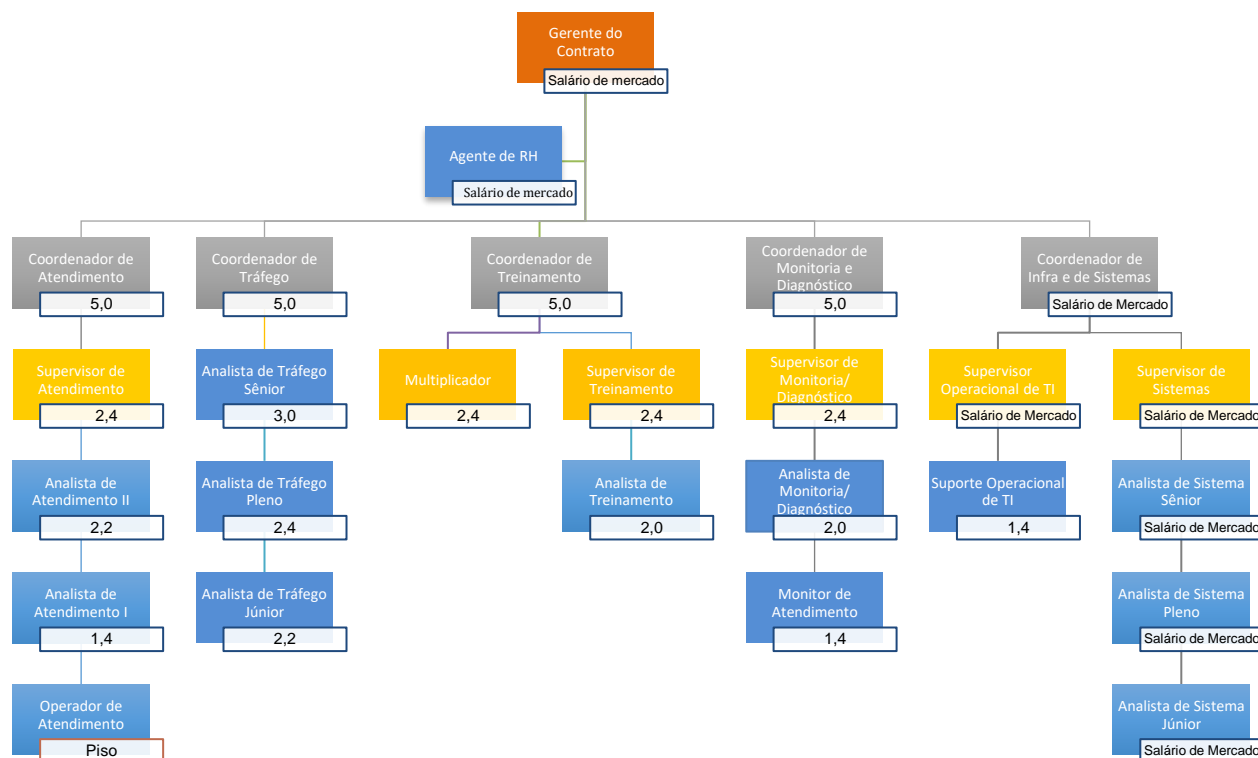


- 5.17.4.1 Para garantir a qualidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá implementar políticas de contratação, capacitação, campanhas motivacionais e monitoramento contínuo, voltados aos profissionais envolvidos na operação.
- 5.17.5 A CAIXA poderá, conforme a evolução dos serviços contratados e necessidades identificadas, definir e comunicar diretrizes operacionais relacionadas ao Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), as quais deverão ser integralmente cumpridas pela CONTRATADA, em conformidade com a legislação vigente.
- 5.17.6 A CONTRATADA deverá observar as disposições do normativo de autorregulação SARB, que estabelece diretrizes e procedimentos voltados ao aperfeiçoamento da qualidade no relacionamento com os consumidores considerados potencialmente vulneráveis.
- 5.17.7 Em caso de atualização ou substituição das regulamentações aplicáveis, a CAIXA promoverá os ajustes necessários nos processos, cabendo à CONTRATADA adequar-se imediatamente, garantindo o rigoroso cumprimento da legislação em vigor.
- 5.18 CALLBACK
- 5.18.1 A CAIXA poderá demandar à CONTRATADA a prestação de serviço de callback e, em caso de implantação desse atendimento na operação da CONTRATADA, será disponibilizado fluxo de atendimento e sistema para sua realização em até 05 (cinco) dias úteis antes da data da sua implementação.
- 5.18.2 O retorno ao cliente deverá ser realizado, preferencialmente, pelo mesmo operador que estava conduzindo o atendimento no momento da interrupção, mas, alternativamente, poderá ser realizado por outro operador, conforme definição exclusiva da CAIXA.
- 5.18.3 Decidindo a CAIXA por implementar o atendimento na operação, a CONTRATADA deverá seguir as diretrizes e os procedimentos definidos nas legislações específicas que regulamentam o atendimento do SAC, tais como:
- I. Operador identifica que a ligação foi interrompida e o atendimento não foi finalizado, momento no qual deverá realizar o *callback*
  - II. Retorna ao cliente em até 300 (trezentos) segundos, no mesmo número da ligação original ou em outro fornecido pelo cliente no início do atendimento;
  - III. Deverá ser realizada pelo menos 01 (uma) tentativa de contato com o cliente;
  - IV. No retorno ao cliente, fica vedado ao atendente solicitar ao consumidor que repita a demanda, após o seu registro no primeiro atendimento;
  - V. Quando necessário, poderá ser realizada a identificação positiva do consumidor, incluindo sua autenticação, para prosseguir com o atendimento;
  - VI. Durante a ligação, para que seja caracterizado o não atendimento pelo consumidor, o atendente deverá aguardar, ao menos, 20 (vinte) segundos na espera ou até o acionamento da caixa postal, o que ocorrer primeiro;
- 5.18.4 Relação dos canais de atendimento da CAIXA que fazem parte do objeto dos contratos de telesserviços:

CANAL	SERVIÇO PRESTADO	
<b>SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor (0800 726 0101) Canal telefônico</b>	Informações gerais sobre os produtos e serviços da CAIXA, registro de reclamação, sugestão, elogio, pedidos de suspensão e cancelamento de produtos e serviços. Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados – canal obrigatório em razão do Decreto 11.034/2022.	
<b>Alô CAIXA (0800 104 0104 / 4004-0104) Canal telefônico com atendimento eletrônico e humano</b>	STE – Suporte Tecnológico Externo	Atendimento à Pessoa Física, Pessoa Jurídica e/ou Ente Público. Presta suporte operacional e tecnológico a aplicativos, sistemas, site da CAIXA, caixas eletrônicos, entre outros.
	Atendimento Comercial	Serviços bancários como saldo, extrato, bloqueio do cartão de débito, orientações sobre campanhas de produtos da CAIXA, informações sobre regularização de dívida, renovação de penhor e emissão de 2ª via de boletos, dentre outros.
	Atendimento Habitacional	Serviços de manutenção de financiamento habitacional – Habitação na Mão do Cliente.
	Suporte a Lotéricos/Correspondentes CAIXA Aqui	Informações sobre produtos habitacionais e comerciais, abertura de contas, loterias, registro de reclamações, sugestões e elogios de clientes.
	De Olho na Qualidade – programa Minha Casa Minha Vida	Dúvidas, reclamações, sugestões e elogios referentes ao programa Minha Casa Minha Vida.
	Cartões de Crédito CAIXA	Serviço de bloqueio, desbloqueio e cancelamento de cartão de crédito, contestação de compras, antecipação de parcelas, consulta/transferência de pontos, fatura, informações sobre pagamento, limites, anuidade, dentre outros.
<b>CAIXA Cidadão (0800 726 0207) Canal telefônico com atendimento eletrônico e humano</b>	Canal com atendimento eletrônico e humano, disponibilizado para informações sobre programas e benefícios sociais, FGTS, INSS e DPVAT.	
<b>WhatsApp</b>	Atendimento por mensagens instantâneas, disponível para esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços, informações, reclamações, sugestões, elogios e realização de serviços.	
<b>WebChat</b>	Atendimento eletrônico e humano disponível para esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços, informações, elogios, sugestões e reclamações, por meio de plataforma de <i>chat online</i> hospedada no site da CAIXA.	
<b>Triagem de Redes Sociais Canal Redes Sociais</b>	O atendimento nas Redes Sociais CAIXA ( <i>Facebook, Instagram, Twitter</i> ) consiste na triagem das postagens e realização de atendimentos aos usuários sobre produtos e serviços CAIXA, podendo ser efetuada 24 horas por dia, 7 dias por semana.	

<b>Servicos.CAIXA</b>	Atendimento em 1º nível de chamados abertos por empregados e parceiros sobre os produtos e serviços da CAIXA.
<b>Canal Web</b>	
<b>Backoffice/ Retaguarda</b>	Registro e tratamento de ocorrências e outras demandas de <i>Backoffice</i> .

## 6 ORGANIZAÇÃO E DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES



6.1 Os serviços de atendimento são realizados por equipes da CONTRATADA assim organizadas:

### 6.1.1 Operador de Atendimento

<b>Descrição das atividades</b>	Prestar atendimento às demandas de clientes, recebido ou gerado, falado ou escrito, por meio telefônico, plataformas, formulários eletrônicos, <i>e-mails</i> , mídias digitais, redes sociais, lojas de aplicativos ou outros meios de comunicações definidos e/ou fornecidos pela CAIXA, tratamentos de ocorrências, serviços e sistemas sob gestão da CAIXA.
<b>Atribuições</b>	<p>a) Prestar atendimentos, registrar demandas e responder às solicitações e pedidos de informações em conformidade com documentos/scripts/informativos homologados e padrões definidos para cada serviço.</p> <p>b) Registrar demandas/chamados com a correta categorização em ferramenta específica, com descrição da demanda/questionamento do cliente demandante de forma clara e objetiva e em conformidade com documentos/scripts/informativos homologados e padrões definidos para cada serviço.</p>

	<p>c) Realizar contato ativo para fins de qualidade, atualizar cadastro, consultar e confirmar situações específicas do cliente, dar continuidade e finalizar atendimentos com os devidos registros nos sistemas de atendimentos fornecidos ou não pela CAIXA, e outros contatos relacionados à manutenção do produto e às demandas realizadas pelos clientes ou por interesse da CAIXA.</p> <p>d) Analisar e promover soluções tempestivas e qualificadas às reclamações registradas por clientes ou às demandas não resolvidas, baseadas em conhecimento adquirido, consultas de scripts, rotinas, normas operacionais e banco de soluções.</p> <p>e) Registrar, tratar e/ou responder ocorrências e outras demandas de retaguarda (<i>Backoffice</i>), conforme padrões definidos pela CAIXA.</p> <p>f) Realizar acompanhamento direto entre os operadores durante os atendimentos, com o objetivo de promover o repasse individualizado de conhecimento operacional, incentivar a troca de experiências e alinhar as práticas adotadas aos padrões de qualidade esperados.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino Médio completo
<b>Perfil Desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Habilidade de concentração, interpretação e argumentação.</li><li>• Boa dicção, empatia, paciência, dinamismo, raciocínio rápido e controle emocional.</li><li>• Conhecimento de microinformática e digitação.</li><li>• Conhecimentos de técnicas de atendimento ao público, normas de defesa do consumidor e de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).</li></ul>
<b>Preposto</b>	Não
<b>Carga Horária</b>	De 4 a 6 horas diárias, conforme necessidade e realidade de cada empresa, desde que amparado por Lei ou por convenção coletiva e/ou acordo coletivo do sindicato representativo da classe de trabalhadores em <i>Telesserviços/Telemarketing</i> .
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário de valor igual ou superior ao piso salarial da categoria previsto por Lei ou por convenção coletiva e/ou acordo coletivo do sindicato representativo da classe de trabalhadores em <i>Telemarketing</i> ( <i>Telesserviços/Telemarketing</i> ) com abrangência na cidade onde a empresa instalará a Central de Atendimento, e deverá ser atualizado conforme reajustes ocorridos no piso da categoria ou atualização do salário-mínimo.

6.1.2 **Analista de Atendimento I (Suporte de 1º Nível)**

<b>Descrição das atividades</b>	Atividade relativa à análise e ao suporte às equipes de atendimento para esclarecimentos pontuais de dúvidas e resolução de questões não solucionadas e/ou demandas complexas nas FA. O atendimento direto a clientes tem caráter excepcional, condicionado à autorização prévia da CAIXA.
<b>Atribuições</b>	<p>a) Esclarecer dúvidas, disseminar e nivelar as informações, com repasse tempestivo de instruções aos Operadores de Atendimento, auxiliar e prestar suporte à operação para resolução de questões não solucionadas e/ou demandas complexas, inclusive no 1º (primeiro) contato com o cliente.</p> <p>b) Analisar detalhadamente e promover soluções tempestivas aos questionamentos dos Operadores de Atendimento e/ou demandas não resolvidas no 1º (primeiro) contato, baseadas em conhecimento adquirido ou em consultas aos manuais operacionais, normas, regras, banco de soluções e demais informações repassadas pela CAIXA.</p> <p>c) Tratar as chamadas oriundas da operação para resolução de questões ou demandas complexas nas FA não solucionadas no 1º (primeiro) contato com o cliente.</p> <p>d) Orientar os Operadores de Atendimento quanto ao correto direcionamento de chamadas ao 1º (primeiro), 2º (segundo) ou 3º (terceiro) nível de atendimento, quando esgotadas as possibilidades de solução no seu âmbito de atuação em conformidade com os padrões, rotinas e roteiros de atendimento definidos pela CAIXA.</p> <p>e) Recepcionar as orientações das equipes de 2º (segundo) ou 3º (terceiro) nível de atendimento, bem como acompanhar e divulgar aos Operadores de Atendimento.</p> <p>f) Contatar o cliente para finalização de atendimentos, quando necessário, com os devidos registros nos sistemas de atendimento fornecidos ou não pela CAIXA, conforme definição prévia da CAIXA.</p> <p>g) Auxiliar no diagnóstico de ocorrências e participar na elaboração de propostas de solução e Banco de Soluções.</p> <p>h) Interagir com a Supervisão para orientar situações não previstas e/ou contingenciais.</p> <p>i) Realizar Atendimento Especializado, conforme definição e especificações fornecidas pela CAIXA.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino Médio completo
<b>Perfil desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Habilidade de concentração, interpretação e argumentação.</li><li>• Boa dicção, empatia, paciência, dinamismo, raciocínio rápido e controle emocional.</li><li>• Conhecimento de microinformática e digitação.</li><li>• Conhecimentos de técnicas de atendimento ao público, normas de defesa do consumidor e de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidade de analisar e resolver problemas complexos.</li><li>• Proatividade e trabalho colaborativo.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Não
<b>Carga Horária</b>	6 (seis) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário de valor igual ou superior a 1,4 (um inteiro e quatro décimos) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 1,4 (um inteiro e quatro décimos) do salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

**6.1.3 Analista de Atendimento II (Suporte de 2º Nível)**

<b>Descrição das atividades</b>	Atividade especializada relativa à análise e ao suporte às equipes de atendimento (Operadores e Analistas de Atendimento I), com foco no esclarecimento pontual de dúvidas e resolução de questões não solucionadas e/ou demandas complexas nas FA, formada por equipes capacitadas e com notório conhecimento no segmento de atuação.
<b>Atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Esclarecer dúvidas, disseminar e nivelar as informações, com repasse tempestivo de instruções aos Operadores de Atendimento e/ou aos Analistas de Atendimento I (suporte de 1º nível).</li><li>b) Analisar detalhadamente e promover soluções tempestivas aos questionamentos dos Operadores de Atendimento e/ou dos Analistas de Atendimento I (suporte de 1º nível), bem como às demandas não resolvidas no 1º (primeiro) contato, baseadas em conhecimento adquirido ou em consultas aos manuais operacionais, normas, regras, banco de soluções, com acionamento da Equipe CAIXA, quando necessário.</li><li>c) Auxiliar e prestar suporte à operação para resolução de questões não solucionadas e/ou demandas complexas, inclusive no 1º (primeiro) contato com o cliente.</li><li>d) Tratar as chamadas oriundas da operação para resolução de questões ou demandas complexas nas FA, não solucionadas no 1º (primeiro) contato com o cliente.</li><li>e) Contatar o cliente para finalizar o atendimento com os devidos registros nos sistemas de atendimento fornecidos ou não pela CAIXA, conforme definição prévia da CAIXA.</li><li>f) Disseminar e nivelar informações e/ou orientações às equipes de atendimento (Operadores e/ou Analistas de Atendimento I) referentes a incidentes.</li><li>g) Repassar à equipe CAIXA das dúvidas mais persistentes que impactam seus processos de atendimento quando esgotadas as possibilidades de solução em seu âmbito de atuação para busca de solução e/ou respostas.</li><li>h) Recepcionar e orientar a equipe CAIXA referentes às dúvidas e/ou questões não solucionadas para repasse aos clientes e/ou às equipes de atendimento.</li></ul>



	<p>i) Analisar ocorrências e participar da elaboração de propostas de solução para o Banco de Soluções.</p> <p>j) Interagir com a Supervisão, Coordenação e com a equipe CAIXA para orientações em situações não previstas e/ou contingenciais.</p> <p>k) Prestar suporte à Supervisão na elaboração de relatórios e emissão de pareceres.</p> <p>l) Realizar Atendimento Especializado, conforme definição e especificações fornecidas pela CAIXA.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino Superior em curso
<b>Perfil desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Habilidade de concentração, interpretação e argumentação.</li><li>• Boa dicção, empatia, paciência, dinamismo, raciocínio rápido e controle emocional.</li><li>• Conhecimento de microinformática, digitação, técnicas de atendimento ao público, normas de defesa do consumidor e de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).</li><li>• Capacidade de analisar, propor soluções para problemas complexos e elaborar relatórios.</li><li>• Organização, proatividade e trabalho colaborativo.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário de valor igual ou superior a 2,2 (dois inteiros e dois décimos) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 2,2 (dois inteiros e dois décimos) vezes o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

**6.1.4 Analista de Tráfego**

<b>Descrição das atividades</b>	Atividades de planejamento e acompanhamento dos serviços e resultados da operação.	
<b>Atribuições</b>	<b>Júnior</b>	<p>a) Monitoramento em tempo real dos indicadores de tráfego (TMA, TME, Nível de Serviço etc.).</p> <p>b) Acompanhamento de aderência de operadores à escala.</p> <p>c) Apoio na elaboração de relatórios simples e planilhas operacionais.</p> <p>d) Comunicação com supervisores para ajustes imediatos de operação.</p> <p>e) Registro de ocorrências e desvios operacionais.</p>

		f) Atualização de sistemas com informações básicas de escala e jornada.
	<b>Pleno</b>	a) Análise de indicadores históricos e identificação de tendências. b) Elaboração de escalas de trabalho e dimensionamento de equipes com base em previsões. c) Apoio na construção de <i>forecast</i> de chamadas e volumes. d) Proposição de melhorias operacionais com base em dados. e) Interface com áreas de planejamento, qualidade e operações. f) Desenvolvimento de <i>dashboards</i> e relatórios gerenciais. g) Gestão de mudanças de escala e folgas com base em demanda.
	<b>Sênior</b>	a) Mapear processos. b) Gerenciar o fluxo de demandas, das regras de atendimento definidas pela CAIXA, dos parâmetros adotados e da demanda de serviço reprimida frente à capacidade de atendimento. c) Dimensionar e alocar recursos baseados na demanda de atendimento, no perfil dos operadores e na disponibilidade da infraestrutura. d) Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente às demandas previsíveis. e) Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços. f) Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento com vistas a ganhos de produtividade. g) Analisar curva de tráfego e projeção de demanda.
<b>Escolaridade</b>	<b>Júnior</b>	Ensino médio completo
	<b>Pleno</b>	Ensino Superior em curso
	<b>Sênior</b>	Ensino Superior completo
<b>Perfil desejável</b>	<b>Competências e habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação clara e eficaz, tanto na forma verbal quanto escrita.</li> <li>• Capacidade de organização e análise de informações operacionais.</li> <li>• Raciocínio lógico e domínio de fundamentos matemáticos aplicados à operação.</li> <li>• Experiência em centrais de atendimento ou serviços de atendimento ao cliente (SAC).</li> <li>• Conhecimento básico sobre métricas de desempenho em Contact Center, tais como TMA, Nível de Serviço, Taxa de Ocupação, entre outras.</li> </ul>

	<b>Júnior</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento aos requisitos básicos descritos acima.</li> <li>• Interesse em desenvolvimento técnico na área de tráfego e monitoramento.</li> </ul>
	<b>Pleno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos os requisitos do perfil Júnior.</li> <li>• Capacidade de análise crítica e visão sistêmica dos processos de atendimento.</li> <li>• Conhecimento prático em dimensionamento, organização, controle e uso de sistemas de acompanhamento e avaliação de tráfego.</li> <li>• Domínio intermediário de ferramentas como Excel e <i>Business Intelligence</i> (BI).</li> <li>• Experiência comprovada em controle de tráfego em ambientes de Contact Center.</li> </ul>
	<b>Sênior</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos os requisitos do nível Pleno.</li> <li>• Visão sistêmica aprofundada, com compreensão integrada dos processos e seus impactos operacionais.</li> <li>• Elevada capacidade de análise, síntese e tomada de decisão em cenários complexos.</li> <li>• Experiência com métodos estatísticos aplicados à gestão de tráfego e atendimento.</li> <li>• Domínio avançado de ferramentas de Excel e BI.</li> <li>• Capacidade de atuação estratégica, inclusive em situações de alta demanda ou não previstas.</li> <li>• Sólida experiência em planejamento, controle e dimensionamento de tráfego em operações de grande porte.</li> </ul>
<b>Preposto</b>	Sim	
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias	A CONTRATADA deverá garantir a presença física desta equipe durante todo o funcionamento da Central de Atendimento, com dedicação exclusiva a este CONTRATO, com o objetivo de acompanhar e monitorar todos os turnos de atendimento da Central, inclusive finais de semana, madrugadas e feriados, quando for o caso.
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais deverão ser classificados em Analistas de Tráfego Jr (Júnior), Analistas de Tráfego PI (Pleno) e Analistas de Tráfego Sr (Sênior), de acordo com o domínio e nível de conhecimento dos assuntos relacionados às atividades descritas acima e conhecimentos técnicos.	
	<b>Júnior</b>	2,2 (dois inteiros e dois décimos) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 2,2 (dois inteiros e dois décimos) o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.
	<b>Pleno</b>	2,4 (dois inteiros e quatro décimos) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 2,4 (dois inteiros e quatro décimos) o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.
	<b>Sênior</b>	3,0 (três) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 3,0 (três) vezes o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

6.1.5 **Monitor de Atendimento**

<b>Descrição das atividades</b>	Atividade relativa ao monitoramento dos atendimentos para orientação, acompanhamento e correção dos operadores.
<b>Atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Realizar feedback periódicos cumprindo escala programada, identificando os pontos a desenvolver dos operadores sob sua responsabilidade de acompanhamento.</li><li>b) Realizar feedbacks tempestivos aos operadores sob sua responsabilidade, com foco na instrução, esclarecimento e correção, sem prejuízo à escala de feedback periódico.</li><li>c) Realizar feedback por equipes, em escala programada, com foco na identificação de pontos a desenvolver (grupo de operadores ou equipe sob sua responsabilidade), baseado nas situações mais críticas do atendimento.</li><li>d) Identificar as necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações.</li><li>e) Acompanhar o desempenho dos operadores de acordo com o Plano de Acompanhamento de Qualidade.</li><li>f) Participar de reuniões com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria.</li><li>g) Realizar fóruns de debate, de nivelamento e padronização sobre os atendimentos, podendo ou não envolver participantes da CONTRATADA, da CAIXA ou outros convidados, de acordo com a finalidade a que se destinarem.</li><li>h) Realizar registro em base histórica de informações sobre os monitoramentos efetuados.</li><li>i) Planejar e organizar pontos de verificação e controle dos serviços.</li><li>j) Elaborar e manter banco de perguntas baseadas no relacionamento com os clientes durante o atendimento, conforme homologação da CAIXA, com o intuito de avaliação e mensuração do conhecimento, da conformidade e dos padrões de atendimento dos operadores.</li><li>k) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta dos operadores sob sua responsabilidade de acompanhamento.</li><li>l) Emitir relatórios estatísticos.</li><li>m) Auxiliar na melhoria dos scripts de atendimento.</li><li>n) Certificar se as informações estão em conformidade com o Sistema de Informações disponibilizado para esta finalidade.</li></ul>

	<p>o) Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos nos resultados e indicadores descritos neste CONTRATO.</p> <p>p) Assegurar que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.</p> <p>q) Atuar em conformidade com as Diretrizes de Acompanhamento da Qualidade.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino médio completo
<b>Perfil desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Habilidade de concentração, interpretação e argumentação.</li><li>• Boa dicção, empatia, paciência, dinamismo, raciocínio rápido e controle emocional.</li><li>• Conhecimento de microinformática e digitação.</li><li>• Experiência na área de qualidade em central de teleatendimento.</li><li>• Habilidades de monitoração e capacidade de avaliação e síntese do material oriundo da monitoria.</li><li>• Pensamento analítico: capacidade de interpretar dados, identificar causas de problemas e propor soluções práticas.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	6 (seis) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário de valor igual ou superior a 1,4 (um inteiro e quatro décimos) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 1,4 (um inteiro e quatro décimos) o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

**6.1.6 Analista de Monitoria e Diagnóstico**

<b>Descrição</b>	Executa atividade relativa ao desenvolvimento de diagnósticos para melhoria da qualidade do atendimento e dos processos relacionados a produtos e serviços da CAIXA.
<b>Atribuições</b>	<p>a) Identificar oportunidades de melhoria nas bases de informação, adequação ao tempo de atendimento das filas e demais processos definidos pela CONTRATANTE.</p> <p>b) Analisar e sugerir implementações de soluções em um nível inferior de atendimento/suporte, monitoramento dos indicadores de desempenho e implementações de ações que impulsionem os resultados, visando elevar o índice de resolubilidade de questões e/ou demandas complexas, inclusive no 1º (primeiro) contato com o cliente, reduzindo o escalonamento de acionamentos/requisições.</p> <p>c) Identificar e emitir relatórios com erros/equívocos específicos cometidos pelas Equipes de Atendimento com objetivo de minimizar os de maior incidência, fornecendo recomendações para melhoria dos processos existentes ou sugestão de novos processos.</p> <p>d) Identificar e emitir relatórios que analisem o tempo de resolução dos atendimentos visando reduzi-los, destacando as filas e/ou grupos que demandam maior tempo ou respostas mais complexas.</p>

	<p>e) Identificar os ofensores para o processo de Atendimento e de Qualidade.</p> <p>f) Monitorar a quantidade de atendimentos prestados e a classificação/categorização desses em sistemas específicos, visando a correta utilização e funcionamento adequado dos relatórios dos atendimentos prestados.</p> <p>g) Participar de reuniões com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade.</p> <p>h) Realizar análises e elaborar relatório de diagnóstico a partir de demandas definidas pela CAIXA.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino Superior em curso
<b>Perfil Desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Capacidade analítica para interpretar dados, identificar causas e propor soluções.</li><li>• Experiência em monitoria de qualidade e diagnóstico em centrais de atendimento.</li><li>• Habilidade para elaborar relatórios, identificar erros recorrentes e sugerir melhorias.</li><li>• Conhecimento em microinformática, de sistemas e normas de atendimento.</li><li>• Proatividade, responsabilidade e foco em melhoria de qualidade de serviços.</li><li>• Postura colaborativa, com empatia, paciência e controle emocional.</li><li>• Participação ativa em reuniões técnicas e alinhamento com equipes.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário de valor igual ou superior a 2 (duas) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 2 (duas) vezes o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

**6.1.7 Analista de Treinamento**

<b>Descrição</b>	Executa atividade relativa à análise e atualização do Banco de Informações e materiais de treinamento
<b>Atribuições</b>	<p>a) Esclarecer dúvidas pertinentes a informações e orientações existentes nos <i>scripts</i> e outros repositórios de conhecimento, com vistas a atender/solucionar as necessidades dos clientes, com acionamento da equipe CAIXA, quando necessário.</p> <p>b) Disseminar e nivelar as informações e/ou orientações às equipes de atendimento (Operadores e/ou Analistas de Atendimento I e II), exceto se pertinentes a incidentes.</p> <p>c) Receber as orientações da CAIXA referentes a questões não solucionadas.</p> <p>d) Analisar, atualizar e modelar Banco de Informações, Scripts, Roteiros e Padrões de Atendimento, com base nos insumos obtidos através das ferramentas e atendimentos prestados.</p>



	<p>e) Realizar reuniões de calibragem com os Gestores e Equipes de Atendimento, buscando garantir a padronização do serviço e o cumprimento dos parâmetros e definições do processo de Qualidade, além de ações de melhoria contínua.</p> <p>f) Identificar e emitir relatórios com erros/equívocos específicos cometidos pelas Equipes de Atendimento com objetivo de minimizar os de maior incidência, fornecendo recomendações para melhoria dos processos existentes ou sugestão de novos processos.</p> <p>g) Auxiliar na elaboração e manutenção dos materiais de treinamento, visando a melhoria da qualidade e modernização do atendimento prestado ao cliente, por meio da qualificação constante e adequada das equipes de atendimento para desenvolver suas competências.</p> <p>h) Auxiliar na elaboração e manutenção dos materiais de treinamento, visando a melhoria da qualidade e modernização do atendimento prestado ao cliente, por meio da qualificação constante e adequada das equipes de atendimento para desenvolver suas competências em conformidade com os processos de atendimento aos quais estão associados.</p> <p>i) Participar de reuniões com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino Superior em curso
<b>Perfil Desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Capacidade analítica para interpretar dados, identificar causas e propor soluções.</li><li>• Experiência na área de treinamentos voltados para centrais de atendimento.</li><li>• Habilidade para elaborar relatórios, identificar erros recorrentes e sugerir melhorias.</li><li>• Conhecimento em microinformática e sistemas de atendimento.</li><li>• Autonomia, responsabilidade e foco em resultados.</li><li>• Postura colaborativa, com empatia, paciência e controle emocional.</li><li>• Participação ativa em reuniões técnicas e alinhamento com equipes.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário de valor igual ou superior a 2 (duas) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 2 (duas) vezes o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

**6.1.8 Multiplicador**

<b>Descrição das Atividades</b>	Executa atividades com o objetivo de absorver e repassar/multiplicar conhecimento, de modo a garantir a qualificação técnica exigida e responder pela perfeita execução dos serviços.
<b>Atribuições</b>	a) Conduzir processos de capacitação e de reciclagens periódicas.

	<p>b) Manter atualizada de biblioteca e demais recursos de treinamento, sempre que detectada sua necessidade, agindo de forma proativa.</p> <p>c) Implementar programas de treinamentos comportamentais.</p> <p>d) Implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados, visando à modernização do atendimento prestado ao cliente por meio da qualificação constante e adequada das equipes de atendimento para desenvolver suas competências em conformidade com os processos de atendimento aos quais estão associados.</p> <p>f) Implementar treinamentos baseados nos resultados obtidos com as avaliações realizadas, de forma a garantir a aplicação integral do Plano de Acompanhamento da Qualidade, cujos resultados definirão os indicadores de qualidade e seu reflexo na remuneração dos serviços da CONTRATADA.</p> <p>g) Repassar conhecimento sobre os produtos e serviços da CAIXA.</p> <p>h) Acompanhar e registrar os treinamentos, os resultados e as melhorias decorrentes da ação educacional.</p> <p>i) Acompanhar e registrar o nível de formação dos operadores, bem como o seu enquadramento nos perfis avaliados para atendimento (skill).</p> <p>j) Emitir relatórios dos processos de treinamentos e programas de melhoria implementados.</p> <p>k) Realizar as atividades conforme os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.</p> <p>l) Gerenciar o planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo a CAIXA informada por meio de relatórios de cada ação realizada.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino Superior em curso
<b>Perfil desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e didática para conduzir treinamentos e repassar conteúdos com eficácia.</li><li>• Conhecimento técnico dos processos e sistemas utilizados na central de atendimento.</li><li>• Experiência em capacitação de equipes, reciclagens e ações de melhoria contínua.</li><li>• Habilidade de liderança e engajamento, com postura colaborativa e empática.</li><li>• Organização e responsabilidade na gestão de conteúdos e cronogramas de formação.</li><li>• Capacidade de adaptação e escuta ativa, lidando com diferentes perfis e demandas operacionais.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (Oito) horas diárias

<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário igual ou superior a 2,4 (dois inteiros e quatro décimos) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 2,4 (dois inteiros e quatro décimos) vezes o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.
---------------------------	--

**6.1.9 Agente de Recursos Humanos e Suporte Administrativo**

<b>Descrição das Atividades</b>	Atividades relacionadas à gestão de pessoas, ações motivacionais, saúde ocupacional, contratação e dispensa de empregados, controle e acompanhamento da infraestrutura da operação e do acompanhamento dos processos seletivos.
<b>Atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Controlar a frequência de todos os empregados, por meio de sistema informatizado de registro e de apuração de frequência, a ser fornecido pela CONTRATADA.</li><li>b) Auxiliar na reposição imediata de empregados habilitados após aprovação em Treinamento de Ambientação, visando ao atendimento à volumetria e à adequação de horários, conforme a demanda.</li><li>c) Disponibilizar à CAIXA para análise, a qualquer tempo, de maneira tempestiva, relação atualizada de todos os empregados da CONTRATADA, bem como dos comprovantes de pagamentos mensais e recolhimentos das respectivas obrigações trabalhistas em formato de arquivo definido pela CAIXA.</li><li>d) Certificar e registrar a documentação e demais informações relativas ao perfil do profissional alocado nas diversas atividades relacionadas neste CONTRATO, mantendo-os atualizados e disponíveis para consulta pela CAIXA.</li><li>e) Auxiliar no controle integral, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos lógicos aos sistemas da CAIXA utilizados pela CONTRATADA, em conformidade com a autonomia definida pela CAIXA.</li><li>f) Organizar, controlar e arquivar os documentos e processos físicos e lógicos.</li><li>g) Auxiliar nas ações voltadas para programas de reconhecimento e valorização dos empregados.</li><li>h) Realizar avaliação semestral do clima organizacional por meio da aplicação de pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os colaboradores envolvidos na prestação dos serviços, elaborando relatório para conhecimento do CONTRATANTE.</li><li>i) Auxiliar nas ações de melhoria do clima organizacional.</li><li>j) Auxiliar na implementação de campanhas motivacionais mensais e/ou quando solicitadas pela CAIXA, bem como emissão de relatórios de acompanhamento dessas campanhas e dos programas de melhoria implementados.</li></ul>

	<p>k) Auxiliar nas ações voltadas para programas de melhoria da qualidade de vida e da saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral.</p> <p>l) Conduzir as atividades relativas à manutenção dos equipamentos e mobiliários da operação.</p> <p>m) Conduzir a entrega tempestiva de vales transporte e alimentação.</p> <p>n) Conduzir as atividades relativas a esclarecimento de dúvidas sobre folha de pagamento de salários, benefícios e outros assuntos pertinentes à área de recursos humanos.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino médio completo
<b>Perfil desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Habilidade de concentração, interpretação e argumentação.</li><li>• Boa dicção, empatia, paciência, dinamismo, raciocínio rápido e controle emocional.</li><li>• Conhecimento de microinformática e digitação.</li><li>• Conhecimento dos processos de recursos humanos e administrativos.</li><li>• Organização, proatividade de senso de colaboração.</li><li>• Capacidade analítica, para elaboração de relatórios.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nesta atividade deverão receber salário compatível com o mercado, respeitando-se a jornada de trabalho exigida, bem como as responsabilidades e atribuições do cargo.

**6.1.10 Técnico Operacional de TI**

<b>Descrição das atividades</b>	Atividades relacionadas à elaboração, manutenção, administração, operação e monitoração dos recursos tecnológicos do ambiente da Central de Atendimento, suporte técnico, primeiro nível técnico nos acionamentos/incidentes, suporte no uso e manipulação de arquivos, planilhas, soluções de telefonia, central de atendimento, aplicativos, sistemas, emissão de relatórios, preenchimento de formulários, alimentação de sistemas, executadas por profissionais da CONTRATADA
<b>Atribuições</b>	<p>a) Auxiliar na manutenção, monitoração e suporte dos sistemas de atendimento e gestão da operação, bem como outros sistemas não relacionados com a operação, mas que tenham reflexo no atendimento, conforme definição da CAIXA.</p> <p>b) Acompanhar as estatísticas e emitir relatórios diários ou em periodicidade a ser definida pela CAIXA, de pendências e ações das rotinas de Tecnologia/Telecom.</p> <p>c) Apoiar tecnicamente na utilização de microcomputadores e periféricos, planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico e similares.</p>

	<p>d) Realizar as atividades de backup, tratamento e manutenção de dados e informações necessárias à execução dos serviços prestados conforme definição da CAIXA.</p> <p>e) Mapear e documentar os processos tecnológicos e suas alterações, necessárias à execução dos serviços.</p> <p>f) Realizar as atividades em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.</p> <p>g) Auxiliar na utilização dos recursos tecnológicos e de <i>telecom</i> para todos os colaboradores da CONTRATADA e da CAIXA.</p> <p>h) Gerenciar todo e qualquer recurso tecnológico necessário para execução dos serviços, bem como por qualquer material porventura disponibilizado pela CAIXA à CONTRATADA.</p> <p>i) Acompanhar as intervenções tecnológicas com o objetivo de auxiliar e orientar a equipe técnica e operação a ser feita pela CONTRATADA, pela CAIXA ou por TERCEIROS autorizados pela CAIXA.</p> <p>j) Atuar no fluxo de acionamentos e incidentes definidos pela CAIXA, sendo o primeiro nível técnico no atendimento: analisar e triar o incidente; acionar/direcionar às equipes especializadas ou responsáveis pelos problemas, conforme regra de escalação definida pela CAIXA e CONTRATADA; recolher e repassar à equipe envolvida na escalação as evidências e todas as informações necessárias para o estudo e solução do problema; acompanhar o problema e cobrar solução até a sua completa normalização; solucionar aquilo que for da sua competência; manter e atualizar controles a respeito dos acionamentos e incidentes; dar ciência e informação a todos os colaboradores sobre a situação e previsão dos chamados abertos.</p>
<b>Escolaridade</b>	Curso técnico profissionalizante na área de TI ou Ensino superior na área de Tecnologia da Informação (TI) – em curso.
<b>Perfil Desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Conhecimento em sistemas de atendimento e gestão operacional.</li><li>• Domínio de ferramentas de produtividade (Excel, Word, Outlook).</li><li>• Noções de redes, telecomunicações e infraestrutura de TI.</li><li>• Capacidade de análise e resolução de problemas técnicos.</li><li>• Organização e atenção a detalhes para controle de chamados e documentação.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias A CONTRATADA deverá garantir a presença física desta equipe durante todo o funcionamento da Central de Atendimento, com dedicação exclusiva a este CONTRATO, com o objetivo de acompanhar e monitorar todos os turnos de atendimento da Central.
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário igual ou superior a 1,4 (um inteiro e quatro décimos) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 1,4 (um inteiro e quatro décimos) vezes o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

## 6.1.11 Analista de Sistemas

<b>Descrição das atividades</b>	Atividades relacionadas a serviços de monitoramento, tratamento e geração de informações, serviço de análise e desenvolvimento de sistemas, monitoração de canais, processos, serviços, e sistemas, executado por profissionais da CONTRATADA. Os profissionais deverão ser classificados em Analistas Jr (Júnior), Analistas PI (Pleno) e Sr (Sênior), de acordo com o domínio e nível de conhecimento dos assuntos relacionados as atividades descritas e conhecimentos técnicos.	
<b>Atribuições</b>	<b>Júnior</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Elaborar, tratar, administrar, operar e monitorar banco de dados, arquivos, planilhas, soluções de tecnologia e Telecom, central de atendimento.</li><li>b) Apoiar na especificação, testes, homologação e administração de sistemas.</li><li>c) Acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaboração e disponibilização de relatórios gerenciais e estatísticos.</li><li>d) Operar ferramentas de controle da telefonia fornecida pela CAIXA e utilizada pela CONTRATADA.</li></ul>
	<b>Pleno</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Analisar, desenvolver e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela CAIXA.</li><li>b) Manter e monitorar os sistemas de gestão da operação, bem como outros sistemas não relacionados com a operação, mas que tenham reflexo no atendimento, conforme definido pela CAIXA.</li><li>c) Mapear, publicar e documentar os processos tecnológicos, fluxos e suas alterações, necessárias à execução dos serviços.</li><li>d) Confeccionar e atualizar cronogramas, relatórios de acompanhamento e evolução das demandas.</li><li>e) Implantar rotinas de dados, carga, administração de Banco de Dados, produção e manutenção de relatórios.</li></ul>
	<b>Sênior</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Desenvolver, testar e implantar sistemas, aplicativos, ferramentas, relatórios e outras automatizações de interesse da CAIXA (repasadas à CONTRATADA com ordem de prioridade e prazo, a critério exclusivo da CAIXA).</li><li>b) Atuar em projetos com utilização de metodologias ágeis, framework Scrum, foco no MVP (<i>Minimum Viable Product</i>), foco na entrega com maior valor agregado e na <i>user experience</i> (UX), além das definidas pela CAIXA,</li></ul>



		respeitando seus padrões de tecnologia e desenvolvimento.
Escolaridade	Júnior	Ensino superior na área de Tecnologia da Informação (TI) – em curso.
	Pleno	Ensino superior na área de Tecnologia da Informação (TI) – em curso, com experiência na área.
	Sênior	Ensino superior na área de Tecnologia da Informação (TI) – completo, com experiência na área.
Perfil desejável	Competências e Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicação clara e eficaz, tanto na forma verbal quanto escrita.</li> <li>Lógica de programação e estrutura de dados.</li> <li>Conhecimento em linguagens de programação e modelagens de sistemas.</li> <li>Conhecimento em metodologias ágeis.</li> <li>Organização, atenção aos detalhes e capacidade analítica, com foco na qualidade das entregas.</li> <li>Visão sistêmica, com entendimento dos impactos das soluções nos processos organizacionais.</li> <li>Raciocínio lógico e habilidade para resolução de problemas técnicos.</li> </ul>
	Júnior	a) Desenvolvimento: CSS, HTML, JAVA SCRIPT, JQUERY, PHP, Testes de <i>software</i> , Documentação Ágil, Web Design, versionamento com GIT; b) Noções de Gerenciamento e atuação em Projetos: Scrum, ciclo de vida de <i>software</i> , etapas de desenvolvimento; c) Banco de dados: administração/monitoração/criação/manutenção de Bancos de Dados, criação e gestão de rotinas de carga, pacotes ETL, INTEGRATION SERVICES, REPORTING SERVICES, TRIGGER, STORE PROCEDURE, FUNCTION, VIEW, LINKED SERVER, JOB, INDEX, CONSTRAINT, SEQUENCE.
	Pleno	a) O profissional de nível Pleno deve demonstrar domínio das competências atribuídas ao nível Júnior; b) Desenvolvimento: JAVA, PYTHON, DOT.NET, LARAVEL, Padrão MVC, desenvolvimento de API, NODE.JS, ANGULAR; c) Noções de Gerenciamento e atuação em Projetos: qualidade de <i>software</i> , MVP, <i>Design Experience</i> , <i>User Experience</i> – UX; d) Bancos de Dados: Conhecimento da ferramenta AZURE DATA STUDIO, conhecimento da utilização de API para captura de dados.
	Sênior	a) O profissional de nível Sênior deve demonstrar domínio das competências atribuídas ao nível Pleno; b) Desenvolvimento: JENKINS, IA. c) Noções de Gerenciamento e atuação em Projetos: <i>Extreme Programming</i> (XP). d) Bancos de Dados: Os SGBDs utilizados são: MS-SQL, Oracle, Informix e outros.
Preposto	Sim	
Carga Horária	8 (oito) horas diárias	

<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salários compatíveis com o mercado, respeitando-se as jornadas de trabalho exigidas, bem como as responsabilidades e atribuições de cada cargo.
---------------------------	--

6.1.12 **Supervisor de Atendimento**

<b>Descrição das Atividades</b>	Atividade relativa à supervisão da equipe de Operadores de Atendimento e Analistas de Atendimento I e II.
<b>Atribuições</b>	<p>a) Esclarecer dúvidas, disseminar e nivelar informações, com repasse tempestivo de instruções aos Operadores de Atendimento e/ou aos Analistas de Atendimento I e II (suporte de 1º e 2º nível).</p> <p>b) Acompanhar a performance dos Operadores e Analistas I e II.</p> <p>c) Realizar feedback e proposição de melhorias nos indicadores de performance e de qualidade dos atendimentos.</p> <p>d) Encaminhar à CAIXA as dúvidas persistentes que impactam o processo, na busca de soluções e/ou respostas.</p> <p>e) Alocar os recursos necessários conforme à demanda definida pela CAIXA.</p> <p>f) Gerenciar o clima organizacional, da assiduidade e da pontualidade das equipes.</p> <p>g) Apurar, em primeiro nível, os motivos de absenteísmo, desmotivação, fatores impactantes, suas causas e efeitos e outros que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva da equipe sob sua responsabilidade e que refletem nos resultados e indicadores descritos neste CONTRATO.</p> <p>h) Gerenciar os resultados e da qualidade dos serviços prestados, bem como da satisfação dos clientes relacionados aos serviços sob sua responsabilidade.</p> <p>i) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, do respeito e das regras de conduta.</p> <p>j) Participar de reuniões com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade.</p> <p>k) Consolidar as informações fornecidas pelos monitores, emitir relatórios estatísticos e propor soluções e/ou ações de melhorias.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino Superior em curso
<b>Perfil desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Liderança ativa com foco em equipes de atendimento, desenvolvimento e engajamento.</li><li>• Inteligência emocional para lidar com conflitos e situações críticas.</li><li>• Pensamento analítico voltados à interpretação de dados e soluções práticas.</li><li>• Planejamento estratégico com organização de processos e gestão de indicadores.</li><li>• Conhecimento de microinformática, digitação, normas e soluções de atendimento.</li><li>• Capacidade de elaborar relatórios gerenciais e pareceres técnicos.</li></ul>

<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário igual ou superior a 2,4 (dois inteiros e quatro décimos) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 2,4 (dois inteiros e quatro décimos) o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

**6.1.13 Supervisor de Monitoria e Diagnóstico**

<b>Descrição das Atividades</b>	Atividade relativa à supervisão da equipe de Monitores e Analistas de Monitoria e Diagnóstico.
<b>Atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Esclarecer as dúvidas, disseminar e nivelar as informações, com repasse tempestivo de instruções aos Monitores e Analistas de Monitoria e Diagnóstico.</li><li>b) Acompanhar a performance e qualidade do atendimento.</li><li>c) Realizar feedback e propor melhorias nos indicadores de performance e qualidade dos atendimentos.</li><li>d) Encaminhar à CAIXA as dúvidas persistentes que impactam o processo, na busca de soluções e/ou respostas.</li><li>e) Alocar recursos necessários conforme à demanda definida pela CAIXA.</li><li>f) Gerenciar o clima organizacional, assiduidade e pontualidade.</li><li>g) Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos nos resultados e indicadores descritos neste CONTRATO.</li><li>l) Apurar, em primeiro nível, os motivos de absenteísmo, desmotivação, fatores impactantes, suas causas e efeitos e outros que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva da equipe sob sua responsabilidade e que refletem nos resultados e indicadores descritos neste CONTRATO.</li><li>h) Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados, bem como da satisfação dos clientes relacionados aos serviços sob sua responsabilidade.</li><li>i) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta.</li><li>j) Participar em reuniões com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade.</li><li>k) Consolidar as informações fornecidas pelos monitores, emitir relatórios estatísticos e propor soluções e/ou ações de melhorias.</li><li>l) Supervisionar e atuar em conformidade com as Diretrizes de Acompanhamento da Qualidade.</li></ul>
<b>Escolaridade</b>	Ensino Superior em curso

<b>Perfil Desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Liderança ativa com foco em equipes de atendimento, desenvolvimento e engajamento.</li><li>• Inteligência emocional para lidar com conflitos e situações críticas.</li><li>• Pensamento analítico voltados à interpretação de dados e soluções práticas.</li><li>• Planejamento estratégico com organização de processos e gestão de indicadores.</li><li>• Conhecimento de microinformática, digitação, normas e soluções de atendimento.</li><li>• Capacidade de elaborar relatórios gerenciais e pareceres técnicos.</li><li>• Experiência em centrais de atendimento.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário igual ou superior a 2,4 (dois inteiros e quatro décimos) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 2,4 (dois inteiros e quatro décimos) o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

6.1.14 **Supervisor de Treinamento**

<b>Descrição das Atividades</b>	Atividade relativa à supervisão da equipe de Analistas de Treinamento.
<b>Atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>m) Esclarecer as dúvidas, disseminar e nivelar as informações, com repasse tempestivo de instruções aos Analistas de Treinamento.</li><li>n) Acompanhar a performance e qualidade do atendimento.</li><li>o) Realizar feedback e propor melhorias nos indicadores de performance e qualidade dos atendimentos.</li><li>p) Encaminhar à CAIXA as dúvidas persistentes que impactam o processo, na busca de soluções e/ou respostas.</li><li>q) Alocar recursos necessários conforme à demanda definida pela CAIXA.</li><li>r) Gerenciar o clima organizacional, assiduidade e pontualidade.</li><li>s) Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos nos resultados e indicadores descritos neste CONTRATO.</li><li>m) Apurar, em primeiro nível, os motivos de absenteísmo, desmotivação, fatores impactantes, suas causas e efeitos e outros que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva da equipe sob sua responsabilidade e que refletem nos resultados e indicadores descritos neste CONTRATO.</li><li>t) Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados, bem como da satisfação dos clientes relacionados aos serviços sob sua responsabilidade.</li></ul>

	<p>u) Acompanhar, orientar e manter a disciplina, o respeito e as regras de conduta.</p> <p>v) Participar em reuniões com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade.</p> <p>w) Consolidar as informações fornecidas pelos Analistas de Treinamento, emitir relatórios estatísticos e propor soluções e/ou ações de melhorias.</p> <p>x) Supervisionar e atuar em conformidade com as Diretrizes de Acompanhamento da Qualidade.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino Superior em curso
<b>Perfil Desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Liderança ativa com foco em equipes de atendimento, desenvolvimento e engajamento.</li><li>• Inteligência emocional para lidar com conflitos e situações críticas.</li><li>• Pensamento analítico voltados à interpretação de dados e soluções práticas.</li><li>• Planejamento estratégico com organização de processos e gestão de indicadores.</li><li>• Conhecimento de microinformática, digitação, normas e soluções de atendimento.</li><li>• Capacidade de elaborar relatórios gerenciais e pareceres técnicos.</li><li>• Experiência em centrais de atendimento.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário igual ou superior a 2,4 (dois inteiros e quatro décimos) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 2,4 (dois inteiros e quatro décimos) o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

6.1.15 **Supervisor Operacional de TI**

<b>Descrição das atividades</b>	Supervisão das atividades de monitoramento, serviço de gestão, acompanhamento e controle das atividades de manutenção de TI, executado por profissional da CONTRATADA.
<b>Atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Realizar gestão e apoiar a equipe de Suporte Operacional de TI e suas atividades.</li><li>b) Supervisionar, garantir e acompanhar a execução dos serviços contratados, a disponibilidade e bom funcionamento dos recursos Tecnológicos e de Telecom (seja da CAIXA ou CONTRATADA), a atuação tempestiva e de qualidade de suporte técnico, a entrega das demandas da CAIXA, garantir dentro dos padrões acordados de qualidade, prazos, prioridades e abrangência de atuação de todas as demandas e intervenções de Tecnologia da Central de Atendimento.</li><li>c) Executar as atividades técnicas e atendimento das tarefas, conforme definições da CAIXA.</li><li>d) Acompanhar o acionamento de técnicos especializados para a solução de problemas que surgirem na Central de Atendimento.</li><li>e) Monitorar ou garantir a monitoração de sistemas referentes aos produtos e serviços sob gestão da CAIXA.</li><li>f) Acionar fornecedores, equipes especializadas e outros necessários nos casos de incidentes ou problemas relacionados aos recursos tecnológicos visando atuar de forma tempestiva e garantir a minimização e mitigação dos impactos no atendimento.</li><li>g) Preparar sua equipe para atuação em incidentes e fluxo de acionamentos visando a atuação tempestiva e assertiva na solução dos problemas.</li><li>h) Atuar, acompanhar e garantir o funcionamento do fluxo de incidentes.</li><li>i) Apresentar para a CAIXA, em rotina estabelecida, relatório com o status e a evolução das demandas, cronograma e atualização da fila de demandas e detalhamento de cada demanda.</li><li>j) Acompanhar as intervenções tecnológicas e de infraestrutura com o objetivo de minimizar ou mitigar os impactos no atendimento e garantir a finalização dentro da janela operacional e prazos previstos.</li><li>k) Atuar com o objetivo de manter alta disponibilidade dos recursos de tecnologia e <i>telecom</i> usados pelo atendimento, atuar para manter também alta disponibilidade da Central de Atendimento.</li><li>l) Em casos de incidentes ou indisponibilidades atuar de forma tempestiva, garantindo o retorno e a normalização em prazo menor possível.</li><li>m) Emitir relatórios técnicos, ou providenciar a emissão, atualizar e apresentar à equipe CAIXA, com diagnósticos de problemas e soluções aplicadas,</li></ul>



	dentro das rotinas acordadas, e sobre as demandas/processos sob sua gestão
<b>Escolaridade</b>	Ensino superior na área de Tecnologia da Informação (TI) - completo
<b>Perfil Desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita)</li><li>• Gestão de equipes técnicas e operacionais.</li><li>• Conhecimento em infraestrutura de TI, redes, sistemas operacionais e telecomunicações.</li><li>• Domínio de ferramentas de monitoramento e gestão de incidentes.</li><li>• Capacidade de análise crítica e tomada de decisão.</li><li>• Capacidade de elaborar relatórios gerenciais e pareceres técnicos.</li><li>• Conhecimento em gestão de serviços de TI</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário compatível com o mercado, respeitando-se a jornada de trabalho exigida, bem como as responsabilidades e atribuições do cargo.

**6.1.16 Supervisor de Sistemas**

<b>Descrição das atividades</b>	Supervisão das atividades de monitoramento, tratamento e geração de informações, serviço de gestão, acompanhamento e controle das atividades de manutenção e desenvolvimento de TI, executado por profissional da CONTRATADA.
<b>Atribuições</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Realizar gestão e apoiar a equipe de Analistas de Sistemas e suas atividades.</li><li>b) Elaborar, manter, administrar, operar e monitorar banco de dados, arquivos, planilhas.</li><li>c) Supervisionar e conduzir com as equipes as atividades de análise, desenvolvimento, monitoração, manutenção, homologação e implementação de sistemas/soluções tecnológicas, conforme demandas definidas pela CAIXA.</li><li>d) Acompanhar a execução das atividades técnicas e o atendimento das tarefas, conforme ordem de priorização definida pela CAIXA.</li><li>e) Identificar, criar e implementar soluções de problemas.</li><li>f) Criar e emitir relatórios e gráficos em diferentes plataformas.</li><li>g) Apresentar diagnósticos de problemas e soluções aplicadas, dentro das rotinas acordadas com a CAIXA.</li><li>h) Preparar sua equipe para atuação em incidentes e fluxo de acionamentos visando a atuação tempestiva e assertiva na solução dos problemas.</li></ul>

	<p>i) Utilizar rotinas ágeis nos projetos e demandas recebidas, dentro dos padrões de tecnologia e desenvolvimento, e atuar com cronogramas, etapas e prazos.</p> <p>j) Apresentar relatório com o status, evolução, cronograma e detalhamento de cada demanda.</p> <p>k) Providenciar os ajustes solicitados pela CAIXA após os testes e homologações.</p> <p>l) Acompanhar as demandas encaminhadas para testes, homologação, aprovação e agendamento de publicação por parte da CAIXA.</p> <p>m) Atuar de forma tempestiva em casos de incidentes ou indisponibilidades, para normalização em prazo menor possível.</p> <p>a) Emitir ou providenciar relatórios técnicos sobre funcionamento dos sistemas, andamento dos projetos, incidentes, manutenções.</p> <p>b) Os padrões de sistemas relacionados às atividades desse profissional estão descritos no ANEXO I-F.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino superior na área de Tecnologia da Informação (TI) - completo, com experiência na área.
<b>Perfil Desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita)</li><li>• Gestão de equipes de sistemas e desenvolvimento.</li><li>• Conhecimento em bancos de dados relacionais e não relacionais.</li><li>• Experiência com ferramentas de desenvolvimento, versionamento e integração contínua.</li><li>• Domínio de metodologias ágeis.</li><li>• Capacidade de análise crítica e resolução de problemas complexo</li><li>• Capacidade de elaborar relatórios gerenciais e pareceres técnicos.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário compatível com o mercado, respeitando-se a jornada de trabalho exigida, bem como as responsabilidades e atribuições do cargo.

**6.1.17 Coordenador de Atendimento**

<b>Descrição das atividades</b>	Serviço de gestão, acompanhamento e controle das atividades de produção, definição de prioridades e adoção de ações que garantam o cumprimento dos indicadores de desempenho, executado por profissionais da CONTRATADA.
<b>Atribuições</b>	<p>a) Atuar como gestor da produção, recepcionando, acompanhando e divulgando as orientações da CAIXA.</p> <p>b) Orientar, coordenar, acompanhar a equipe de Supervisores e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.</p>

	<p>c) Acompanhar a frequência, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de sua equipe de Supervisores.</p> <p>d) Acompanhar o desempenho dos produtos/sistemas, reportando à equipe CAIXA diariamente todas as ocorrências identificadas e demais informações de relevância.</p> <p>e) Acompanhar e analisar os indicadores de performance da operação.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino superior completo, com experiência em coordenação de equipes em ambientes de atendimento ao cliente
<b>Perfil desejado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão de equipes operacionais e supervisores.</li><li>• Conhecimento em sistemas de atendimento e ferramentas de monitoramento.</li><li>• Capacidade de análise de indicadores e elaboração de relatórios gerenciais.</li><li>• Organização de escalas e gestão de recursos humanos em ambiente de atendimento.</li><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita)</li><li>• Liderança e capacidade de tomada de decisão.</li><li>• Proatividade e senso de responsabilidade.</li><li>• Visão estratégica e foco em resultados.</li><li>• Capacidade de atuação sob pressão e em situações críticas.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário igual ou superior a 5 (cinco) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 5 (cinco) vezes o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

**6.1.18 Coordenador de Tráfego**

<b>Descrição das atividades</b>	Serviço de gestão e acompanhamento da operação, executado por profissional da CONTRATADA.
<b>Atribuições</b>	<p>a) Gerenciar o fluxo de demandas, das regras de atendimento definidas pela CAIXA, dos parâmetros adotados e da demanda de serviço reprimida frente à capacidade de atendimento.</p> <p>b) Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.</p> <p>c) Avaliar diariamente os Indicadores de Desempenho definidos neste CONTRATO, utilizados para mensurar a produção e os serviços, tais como tempo médio de atendimento, nível de serviço, tempo médio de espera, transferência em rede, percentuais de abandono e espera em fila, <i>ticket</i> médio, absenteísmo, produtividade, níveis de serviço das Filas de Atendimento, entre outros definidos pela CAIXA.</p> <p>d) Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.</p> <p>e) Orientar, coordenar, acompanhar a equipe de Analistas de Tráfego e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusivas.</p>

	<p>f) Acompanhar a frequência, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de sua equipe.</p> <p>g) Acompanhar o desempenho dos produtos/sistemas, reportando à equipe CAIXA diariamente todas as ocorrências identificadas e demais informações de relevância.</p> <p>h) Enviar semanalmente, com 3 (três) dias úteis de antecedência, Régua de Alocação de Operadores atualizada, referente a semana subsequente, contemplando <i>turn over</i>, absenteísmo treinamento e admissões.</p> <p>i) Emitir relatório mensal de Acompanhamento da Operação, Planejamento e Tráfego do mês anterior, bem como Plano de Ações a serem implementadas e seus objetivos para o mês em curso.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino superior completo, com experiência em gestão de tráfego em centrais de atendimento ou Contact Center
<b>Perfil desejado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planejamento e gestão de tráfego em operações de atendimento.</li><li>• Análise e interpretação de indicadores operacionais.</li><li>• Elaboração de relatórios gerenciais e planos de ação.</li><li>• Conhecimento em ferramentas de monitoramento e gestão de escalas.</li><li>• Comunicação clara e eficaz (verbal e escrita)</li><li>• Capacidade de atuação estratégica e preventiva.</li><li>• Liderança e capacidade de gestão de equipes.</li><li>• Proatividade e foco em resultados.</li><li>• Organização e visão analítica.</li><li>• Capacidade de atuação sob pressão e em ambientes dinâmicos</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário igual ou superior a 5 (cinco) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 5 (cinco) vezes o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

**6.1.19 Coordenador de Monitoria e Diagnóstico**

<b>Descrição das atividades</b>	Atividade com o objetivo de orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar o contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas às solicitações da CAIXA, conduzidas por pessoas responsáveis pela representatividade da CONTRATADA perante a CAIXA.
<b>Atribuições</b>	<p>a) Garantir a qualidade do atendimento pelo acompanhamento e execução dos serviços contratados, de caráter produtivo e de suporte, dentro dos padrões acordados de qualidade, prazos, prioridades e abrangência de atuação conforme o ambiente de sua responsabilidade.</p> <p>b) Garantir que as atividades e os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela CAIXA para cada serviço.</p> <p>c) Gerir os recursos humanos alocados nos serviços.</p>

	<p>d) Gerenciar o planejamento e estabelecer pontos de verificação e de controle dos serviços.</p> <p>e) Participar de reuniões com a equipe da CAIXA sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria.</p> <p>f) Apurar os fatores impactantes, suas causas e efeitos, nos resultados e indicadores descritos neste CONTRATO.</p> <p>g) Realizar diagnósticos, sugerir e implementar ações para melhoria dos indicadores de performance e qualidade dos serviços sob sua responsabilidade.</p> <p>h) Emitir relatório mensal de Acompanhamento da Qualidade/Monitoria e Diagnóstico do mês anterior, bem como Plano de Ações a serem implementadas e seus objetivos para o mês em curso.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino superior completo, com experiência em gestão da qualidade e monitoria de atendimento
<b>Perfil desejado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão da qualidade e monitoria de atendimento.</li><li>• Análise de indicadores operacionais e elaboração de diagnósticos.</li><li>• Planejamento e controle de processos.</li><li>• Elaboração de relatórios gerenciais e planos de ação.</li><li>• Conhecimento em ferramentas de gestão da qualidade e atendimento.</li><li>• Comunicação clara, estratégica e eficaz (verbal e escrita)</li><li>• Liderança e capacidade de gestão de equipes.</li><li>• Proatividade e foco em resultados.</li><li>• Organização e visão analítica.</li><li>• Capacidade de atuação sob pressão e em ambientes dinâmicos</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário igual ou superior a 5 (cinco) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 5 (cinco) vezes o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

**6.1.20 Coordenador de Treinamento**

<b>Descrição das atividades</b>	Atividade com o objetivo de coordenar e acompanhar todos os processos de treinamento de produtos, serviços e demais conteúdo definidos e solicitados pela CAIXA.
<b>Atribuições</b>	<p>a) Planejar, executar e revisar continuamente os programas de capacitação sobre produtos e serviços da CAIXA, incluindo a análise e atualização dos conteúdos, aplicação dos treinamentos, registro das atividades realizadas e adoção de medidas para assegurar a efetividade da aprendizagem e a excelência no atendimento prestado pelos operadores.</p> <p>b) Acompanhar os resultados dos treinamentos, avaliar o desempenho dos operadores, identificar causas de desvios nos indicadores e propor ações corretivas.</p>

	<p>c) Elaborar e encaminhar relatórios semanais e mensais com dados consolidados dos treinamentos, incluindo planos de ação, metas e demais informações solicitadas pela CAIXA, além de participar de reuniões para alinhamento e ajustes nas atividades de capacitação.</p> <p>d) Garantir que os treinamentos e atendimentos estejam em conformidade com normas da CAIXA e legislação vigente, promovendo melhorias nos processos e indicadores de qualidade.</p> <p>e) Analisar os fatores que influenciam os resultados e indicadores contratuais, identificando causas e efeitos, e propor ações estratégicas para correção e melhoria contínua da performance e da qualidade dos serviços sob sua responsabilidade.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino superior completo
<b>Perfil desejado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação clara, estratégica e eficaz (verbal e escrita).</li><li>• Experiência em gestão de pessoas, liderança de equipes e de treinamento.</li><li>• Planejamento e controle de processos com foco em resultados, qualidade e conformidade.</li><li>• Capacidade analítica, visão sistêmica e elaboração de diagnósticos estratégicos.</li><li>• Domínio em gestão da qualidade, monitoria de atendimento e ferramentas de avaliação.</li><li>• Comunicação clara e eficaz, com habilidade para elaborar relatórios e planos de ação.</li><li>• Proatividade, organização, visão analítica e atuação sob pressão.</li><li>• Capacidade de promover engajamento, valorização profissional e fortalecimento da cultura organizacional.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário igual ou superior a 5 (cinco) vezes o salário-mínimo nacional vigente ou 5 (cinco) vezes o salário do Operador de Atendimento, o que for maior.

**6.1.21 Coordenador de Infraestrutura e de Sistemas**

<b>Descrição das atividades</b>	Coordenação da equipe de Tecnologia da Informação, abrangendo sistemas e infraestrutura, com o objetivo de assegurar o funcionamento dos recursos e parque tecnológico, o tratamento de informações, e a execução de projetos conforme cronogramas e prioridades da CAIXA.
<b>Atribuições</b>	<p>a) Coordenar as equipes de sistemas, supervisão e suporte operacional de TI, assegurando a execução eficiente das atividades, a resolução de problemas e a manutenção da disponibilidade da Central de Atendimento.</p> <p>b) Preparar e atuar com agilidade em incidentes, acionando fornecedores, técnicos especializados e parceiros da CAIXA, visando minimizar impactos, garantir a continuidade dos serviços e manter alta disponibilidade dos recursos tecnológicos e de telecomunicações.</p>



	<p>c) Coordenar atividades de análise, desenvolvimento, testes, homologação, manutenção e implementação de sistemas, utilizando metodologias ágeis e respeitando os padrões e prazos definidos pela CAIXA.</p> <p>d) Garantir o funcionamento e a disponibilidade dos recursos de infraestrutura e telecomunicações (CAIXA ou CONTRATADA), incluindo circuitos de dados, acompanhando intervenções tecnológicas dentro das janelas operacionais e prazos previstos.</p> <p>e) Mapear, documentar, publicar e manter atualizados os fluxos e processos das equipes, monitorando sistemas e captura de dados, e elaborando relatórios técnicos, gerenciais e estatísticos sobre rotinas, incidentes, diagnósticos, impactos e soluções aplicadas.</p> <p>f) Submeter e acompanhar demandas nas fases de teste, homologação, aprovação e publicação, garantindo o atendimento conforme acordos de serviço e prioridades da CAIXA.</p> <p>g) Atualizar periodicamente a equipe da CAIXA com relatórios sobre o status das demandas, cronogramas, evolução dos projetos e planos de ação.</p> <p>h) Os padrões de sistemas relacionados às atividades desses profissionais estão descritos no ANEXO I-F.</p>
<b>Escolaridade</b>	Ensino superior completo, com experiência em gestão
<b>Perfil desejado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Habilidade em comunicação, liderança e gestão de projetos.</li><li>• Experiência comprovada em coordenação e desenvolvimento de equipes técnicas.</li><li>• Domínio de metodologias ágeis.</li><li>• Conhecimento em gestão de sistemas, banco de dados e documentação de processos.</li><li>• Conhecimento em segurança da informação, governança de TI e compliance regulatório.</li><li>• Capacidade de análise crítica e resolução de problemas complexos, com visão sistêmica.</li><li>• Proatividade na identificação de riscos e oportunidades de melhoria nos processos e sistemas.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	Os profissionais que atuarão nessas atividades deverão receber salário compatível com o mercado, respeitando-se a jornada de trabalho exigida, bem como as responsabilidades e atribuições do cargo.

**6.1.22 Gerente**

<b>Descrição das atividades</b>	Atividade com o objetivo de gerir todo o CONTRATO, conduzida por pessoa responsável pela representatividade da CONTRATADA perante a CAIXA, executada por profissional da CONTRATADA.
<b>Atribuições</b>	

	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Gerenciar a execução dos serviços, os indicadores, e o cumprimento das obrigações contratuais e, trabalhistas.</li><li>b) Realizar a gestão dos processos de recursos humanos e de infraestruturas.</li><li>c) Gerenciar e acompanhar a apuração do faturamento dos serviços, no âmbito da CONTRATADA, além da confecção e entrega das notas fiscais e todos os documentos relativos ao pagamento da prestação de serviços contratados dentro da conformidade e prazo acertados.</li><li>d) Acompanhar o efetivo pagamento aos empregados contratados das verbas salariais e direitos trabalhistas dentro dos prazos legais.</li><li>e) Garantir a segurança de acessos físicos, de pessoal e das informações conforme diretrizes da CAIXA e regulamentações vigentes.</li><li>f) Garantir a certificação dos empregados para atuarem em conformidade com as diretrizes da CAIXA.</li><li>g) Administrar e guardar todo e qualquer recurso disponibilizado pela CAIXA.</li><li>h) Conhecer e aplicar técnicas gerenciais de <i>contact center</i>.</li><li>i) Conhecer e fazer cumprir as legislações relacionadas à <i>contact center</i> e demais regulamentações relacionadas aos serviços prestados.</li><li>j) Gerenciar e responder, em última instância, pela gestão total do CONTRATO.</li><li>k) Planejar e propor melhorias contínuas nos processos e tecnologias utilizadas no <i>contact center</i>, com foco na inovação, na experiência do cliente e na eficiência operacional, incluindo o uso de ferramentas de automação, inteligência artificial, análise de dados e canais digitais.</li><li>l) Gerenciar riscos operacionais e propor planos de contingência, incluindo ações preventivas e corretivas para garantir a continuidade dos serviços em situações adversas, como falhas sistêmicas, crises sanitárias ou desastres naturais.</li><li>m) Atuar como interlocutor institucional entre a CONTRATADA e a CAIXA, promovendo o alinhamento estratégico, a resolução de conflitos e a comunicação eficaz entre as partes envolvidas no contrato.</li><li>n) Monitorar e garantir o cumprimento das políticas de qualidade e atendimento, assegurando o alcance dos indicadores definidos pela CAIXA.</li><li>o) Elaborar e apresentar relatórios gerenciais periódicos à CAIXA, contendo análise crítica dos resultados, riscos identificados, oportunidades de melhoria e evolução dos serviços prestados.</li></ul>
<b>Escolaridade</b>	Ensino superior completo e experiência mínima de 1 ano no cargo

<b>Perfil desejável</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Liderança inspiradora e foco em desenvolvimento de pessoas.</li><li>• Orientação para resultados, com habilidade analítica para tomada de decisão.</li><li>• Comunicação clara e assertiva.</li><li>• Resiliência e adaptabilidade, especialmente em ambientes de alta pressão.</li><li>• Visão estratégica, com capacidade de propor melhorias contínuas nos processos.</li><li>• Experiência em gestão de operações de atendimento.</li><li>• Conhecimento em tecnologias de atendimento.</li><li>• Domínio de indicadores de desempenho.</li><li>• Capacidade de liderança de equipes grandes e multifuncionais.</li><li>• Vivência com gestão de contratos.</li><li>• Conhecimento de normas regulatórias aplicáveis ao setor de atendimento, SAC, LGPD.</li></ul>
<b>Preposto</b>	Sim
<b>Carga Horária</b>	8 (oito) horas diárias
<b>Proporção salarial</b>	O profissional que atuará nesta atividade deverá receber salário compatível com o mercado, respeitando-se o perfil e a jornada de trabalho exigidos, bem como as responsabilidades e atribuições do cargo.

- 6.2 Os profissionais que atuarão na prestação dos serviços deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:
- 6.2.1 Ter idade igual ou superior a 18 anos.
- 6.2.2 Possuir qualificação compatível com o cargo e capacidade/conhecimentos para executar as atribuições descritas.
- 6.2.2.1 A escolaridade mínima exigida para os cargos deve ser comprovada na data da admissão ou promoção.
- 6.2.3 Demonstrar fluência na comunicação verbal e escrita, escuta ativa, empatia, postura ética e profissional.
- 6.2.4 Ter conhecimentos em informática e agilidade no uso do teclado.
- 6.3 Os profissionais deverão atuar com dedicação exclusiva às atividades previstas neste CONTRATO, observando os procedimentos estabelecidos pela CAIXA para cada tipo de serviço.
- 6.4 A CONTRATADA deverá implementar ações com o objetivo de promover o repasse de conhecimento entre os profissionais vinculados ao CONTRATO, incentivar a troca de experiências e alinhar as práticas adotadas aos padrões de qualidade esperados.
- 6.5 A alocação física dos profissionais será na Central de Atendimento, salvo nos casos em que houver autorização expressa da CAIXA para atuação em regime de home office, conforme seu exclusivo critério.

- 6.6 Os profissionais deverão acessar o sistema disponibilizado pela CAIXA e realizar, de forma individual, a assinatura eletrônica de Termos de Ciência/Responsabilidade a serem requeridos no momento da admissão, alteração de cargo, promoção ou decesso.
- 6.7 O quantitativo de prestadores deve estar em conformidade com o dimensionamento previsto para cada cargo.
- 6.7.1 Para fins de cálculo da proporcionalidade, serão considerados na apuração os prestadores ativos por, no mínimo, 15 (quinze) dias no mês de referência.
- 6.7.2 O dimensionamento da CONTRATADA deve prever uma quantidade suficiente de operadores para suprir ausências legais, tais como férias, licenças e outros afastamentos, observando-se os parâmetros mínimos estabelecidos a seguir:

Tabela de Dimensionamento - Atendimento Comum	
Cargos/Funções	Parâmetros de Dimensionamento Mínimo
Operador de Atendimento	Quantidade necessária para atendimento da volumetria contratada (telefônico e web) durante todo o horário de atendimento e suficiente para alcançar os parâmetros definidos no ANEXO I-G
Analista de Atendimento I	5% dos Operadores de Atendimento
Analista de Atendimento II	Ver Tabela de Proporcionalidade de Analistas de Atendimento II – Atendimento Comum.
Analista de Tráfego - Júnior	1 para cada grupo de 1 a 230 Operadores e Analistas de Atendimento
Analista de Tráfego - Pleno	1 para cada grupo de 1 a 340 Operadores e Analistas de Atendimento
Analista de Tráfego - Sênior	1 para cada grupo de 1 a 380 Operadores e Analistas de Atendimento
Monitor do Atendimento	1 para cada grupo de 1 a 30 Operadores e Analistas de Atendimento
Analista de Monitoria e Diagnóstico	1 para cada grupo de 1 a 180 Operadores e Analistas de Atendimento
Analista de Treinamento	1 para cada grupo de 1 a 80 Operadores e Analistas de Atendimento
Multiplicador	1 para cada grupo de 1 a 90 Operadores e Analistas de Atendimento
Agente de Recursos Humanos e Suporte Administrativo	1 para cada grupo de 1 a 150 Operadores e Analistas de Atendimento
Técnico Operacional de TI	1 para cada grupo de 1 a 150 Operadores e Analistas de Atendimento, mantendo a presença mínima e simultânea de 2 (dois) PREPOSTOS durante o período comercial 8h às 20h e, no mínimo, 1 (um) nos demais horários.
Analista de Sistemas - Júnior	Execução mínima mensal de 704 horas
Analista de Sistemas - Pleno	Execução mínima mensal de 352 horas
Analista de Sistemas - Sênior	Execução mínima mensal de 352 horas

Supervisor de Atendimento	1 para cada grupo de 1 a 23 Operadores e Analistas de Atendimento
Supervisor de Monitoria de Diagnóstico	1 para cada grupo de 1 a 15 Monitores
Supervisor de Treinamento	De acordo com as atividades requeridas, sendo no mínimo 1
Supervisor Operacional de TI	De acordo com as atividades requeridas, sendo no mínimo 1
Supervisão de Sistemas	De acordo com as atividades requeridas, sendo no mínimo 1
Coordenador de Atendimento	1 para cada grupo de 1 a 230 Operadores e/ou Analistas de Atendimento mais 1 para o Atendimento de Segundo Nível.
Coordenador de Tráfego	De acordo com as atividades requeridas, sendo no mínimo 1
Coordenador de Monitoria e Diagnóstico	De acordo com as atividades requeridas, sendo no mínimo 1
Coordenador de Recursos Humanos e de Treinamento	De acordo com as atividades requeridas, sendo no mínimo 1
Coordenador de Infraestrutura e de Sistemas	De acordo com as atividades requeridas, sendo no mínimo 1
Gerência	De acordo com as atividades requeridas, sendo no mínimo 1

Tabela de Dimensionamento - Atendimento Especializado	
Cargos/Funções	Proporcionalidade Contratual
Suporte de 1º Nível (Analista de Atendimento I)	Quantidade total de Analistas de Atendimento I suficientes para atendimento telefônico e <i>web</i> , durante todo o horário de atendimento definido no ANEXO I-G.
Suporte de 2º Nível (Analista de Atendimento II)	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 20% sobre o total de Analistas de Atendimento I vinculados ao atendimento especializado, durante todo o horário de atendimento definido no ANEXO I-G.
Supervisão de Atendimento	Quantificar de acordo com as atividades requeridas, sendo o mínimo de 1 Supervisor(a) para cada grupo de 1 até 23 Analistas de Atendimento I vinculados ao atendimento, durante todo o horário de atendimento definido no ANEXO I-G.
Planejamento, Acompanhamento da Operação, Análise de Tráfego - Júnior	Quantidade total de profissionais suficientes para atendimento telefônico e <i>web</i> , durante todo o horário de atendimento definido no ANEXO I-G, sendo no mínimo 1.
Monitoria do Atendimento	1 para cada grupo de 1 a 30 Analistas de Atendimento

Analista de Treinamento	Quantidade total de profissionais suficientes para atendimento telefônico e <i>web</i> , durante todo o horário de atendimento definido no ANEXO I-G, sendo no mínimo 1.
Multiplicador	Quantidade total de profissionais suficientes para atendimento telefônico e <i>web</i> , durante todo o horário de atendimento definido no ANEXO I-G, sendo no mínimo 1.
Agente de Recursos Humanos e Suporte Administrativo	Quantidade total de profissionais suficientes para atendimento telefônico e <i>web</i> , durante todo o horário de atendimento definido no ANEXO I-G, sendo no mínimo 1.
Coordenação de Atendimento	Quantidade total de profissionais suficientes para atendimento telefônico e <i>web</i> , durante todo o horário de atendimento definido no ANEXO I-G, sendo no mínimo 1.

Tabela de Proporcionalidade de Analistas de Atendimento II – Atendimento Comum	
SEGMENTOS	No mínimo 1 Analista de Atendimento II a cada:
ATENDIMENTO INTERNO (WEB)	2.000 acionamentos
ATENDIMENTO ONLINE (CHAT)	5.000 acionamentos
CARTÃO	250.000 minutos
CIDADÃO	400.000 minutos
COMERCIAL	800.000 minutos
HABITAÇÃO	500.000 minutos
REDES SOCIAIS	45.000 acionamentos
SAC	800.000 minutos
STE	30.000 minutos
PARCEIROS	20.000 minutos
WEBCHAT	10.000 acionamentos
WHATSAPP	10.000 acionamentos

- 6.8 A Tabela de Proporcionalidade de Analista de Atendimento II servirá como referência para a CONTRATADA, caso atenda aos segmentos nela indicados.
- 6.8.1 A CAIXA reserva-se o direito de não encaminhar demandas (minutos ou acionamentos) para todos os segmentos listados, cabendo exclusivamente a ela essa decisão, conforme sua conveniência operacional.
- 6.8.2 Sua aplicação não implica na definição da distribuição desses profissionais entre os segmentos, sendo essa alocação determinada exclusivamente pela CAIXA, conforme suas estratégias e necessidades específicas para o canal.
- 6.8.3 Na hipótese de inclusão de novo segmento, a CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo, 1 (um) Analista de Atendimento II, até que a CAIXA defina a volumetria ou o número de acionamentos que servirá de base para o cálculo proporcional.
- 6.8.4 Para fins de cálculo da proporcionalidade mencionada, deverão ser considerados os minutos ou acionamentos informados pela CAIXA como previsão de volumetria.



- 6.8.5 Caso a CAIXA não informe previsão de volumetria, devem ser considerados:
- 6.8.5.1 No caso dos segmentos/canais mensurados por minutos: a quantidade total de chamadas recebidas (incluindo abandonadas) multiplicada pelo Tempo Médio de Atendimento daquele segmento para todo o canal, praticado por todos os contratos.
- 6.8.5.2 No caso dos segmentos/canais mensurados por acionamentos: a quantidade total de acionamentos recebidos, incluindo abandonados para os casos em que seja possível ocorrer abandono.
- 6.8.5.3 As quantidades informadas na Tabela de Proporcionalidade se referem a médias mensais, porém o cálculo e eventuais ajustes devem ser feitos trimestralmente para evitar flutuações sazonais.
- 6.9 Em caso de descumprimento dos itens acima, e não sendo comprovada pela CONTRATADA a devida regularização no prazo estabelecido pela CAIXA, poderão ser aplicadas as sanções previstas neste contrato.

## **7 INDICADORES DE DESEMPENHO**

- 7.1 Os serviços de atendimento deverão ser estruturados pela CONTRATADA visando a manutenção dos indicadores de acordo com os parâmetros especificados no item 5 – DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS e ANEXOS I-A, I-B, I-C, I-D, I-G e I-I.
- 7.2 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, revisar ou alterar os indicadores de desempenho estabelecidos, conforme suas expectativas e necessidades relativas à prestação dos serviços, mediante comunicação formal à CONTRATADA.
- 7.2.1 Caso a CONTRATADA identifique a necessidade de prazo para adequação aos novos indicadores, poderá solicitar, de forma fundamentada e devidamente justificada, um período de carência.
- 7.2.2 Esse prazo não poderá exceder 10 (dez) dias corridos a contar da data da comunicação formal da alteração, estando sujeita à análise e à aprovação expressa da CAIXA.
- 7.1 Caso quaisquer dos índices identificados a seguir não sejam atingidos, haverá impacto direto na remuneração prevista no item 8 e seus subitens, sem prejuízo à aplicação de multas e sanções administrativas previstas em CONTRATO.
- 7.2 A apuração dos dados para cálculo destes indicadores será realizada por meio de captura de dados disponibilizados pelo sistema de gestão do atendimento, conforme definido pela CAIXA.
- 7.3 Não serão remunerados os tratamentos de atendimentos não conclusivos, a exemplo de saudações, envio de *emojis*, dentre outros, sem novas interações pelos clientes.
- 7.4 Para fins de mensuração do serviço prestado, este contrato utilizará dois métodos de apuração/remuneração, por minuto (tempo) ou acionamento (quantidade).
- 7.4.1 Caberá, exclusivamente, à CAIXA, a definição da metodologia utilizada para mensuração e faturamento dos serviços prestados, considerando o perfil e a estratégia definida para cada tipo de atendimento, conforme ANEXO I-G.

- 7.4.2 Os atendimentos Síncronos, ou conforme modelo e critério da CAIXA, serão mensurados/faturados preferencialmente por tempo de atendimento (minuto).
- 7.4.3 Os atendimentos Assíncronos, ou conforme interesse e decisão exclusiva da CAIXA, serão mensurados preferencialmente por quantidade (acionamento).
- 7.5 O **Nível de Serviço (NS)** para os atendimentos síncronos e assíncronos será calculado por **FA**, diariamente ou a cada intervalo de hora, conforme ANEXO I-G, de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NS = \frac{A}{B + C + D}$$

Onde:

**A** = Quantidade de atendimentos realizados dentro do intervalo de tempo definido pela CAIXA no ANEXO I-G;

**B** = Soma de todos os atendimentos realizados;

**C** = Quantidade de atendimentos abandonados (não atendidos) após o tempo definido como padrão da fila no ANEXO I-G, aplicado às FA em que se possa mensurar o abandono;

**D** = Todos os atendimentos redirecionados para outra Central de Atendimento (se houver), fora do intervalo de tempo definido pela CAIXA no ANEXO I-G.

- 7.5.1 Será considerado na mensuração do indicador de NS os atendimentos síncronos e assíncronos.
- 7.6 O **Nível de Serviço de Callback (NSC)** medirá o percentual de callback realizados dentro do prazo máximo estabelecido, em relação ao total de callback necessários. O indicador será calculado por **FA**, diariamente ou a cada intervalo de hora, conforme ANEXO I-G, de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NSC = \left( \frac{A}{B} \right) \times 100$$

Onde:

**A** = Número de callback realizados dentro do prazo;

**B** = Número total de callback a serem realizados.

- 7.7 O **Índice de Atraso no Atendimento (IAa)**, a ser mensurado nos atendimentos assíncronos, será calculado por FA, diariamente ou por intervalo de hora, conforme ANEXO I-G, para os atendimentos em que seja possível mensurar o indicador, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$IAa = \frac{A}{B + C}$$

Onde:

**A** = Quantidade de atendimentos atendidos acima do tempo de tolerância para a FA;

**B** = Soma de todos os atendimentos recebidos.

**C** = Todos os atendimentos redirecionados para outra Central de Atendimento (se houver), fora do tempo de tolerância definido pela CAIXA no ANEXO I-G.

- 7.8 O **Índice de Abandono (IAb)**, a ser utilizado nos atendimentos síncronos será calculado por FA, diariamente ou por intervalo de hora, conforme ANEXO I-G, para os atendimentos em que seja possível mensurar o indicador, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$IAb = \frac{A}{B - C - D}$$

Onde:

**A** = Quantidade de atendimentos abandonados, desconsiderando as desistências;

**B** = Soma de todos os atendimentos recebidos.

**C** = Quantidade de atendimentos considerados dentro da definição de desistência.

**D** = Todos os atendimentos redirecionados para outra Central de Atendimento (se houver), dentro do tempo de tolerância definido pela CAIXA no ANEXO I-G.

- 7.9 Os contatos abandonados com até 05 (cinco) segundos de tempo de espera serão considerados como desistência, podendo esse tempo ser alterado mediante estratégia e critério da CAIXA ou por força de legislação específica.
- 7.10 Os atendimentos assíncronos deverão ser executados em ordem cronológica, do mais antigo para o mais recente, conforme data e hora do seu recebimento na FA, salvo nos casos de determinação da CAIXA para tratamento em outra ordem de prioridade.
- 7.10.1 O tempo para tratamentos dos atendimentos assíncronos, só será reiniciado quando houver transferência do atendimento entre empresas.
- 7.11 Não poderá ocorrer atendimentos de forma simultânea entre canais, e só será permitido o tratamento simultâneo de atendimentos assíncronos nos casos previstos no ANEXO I-G, para os demais, um novo atendimento só deverá ser iniciado após a finalização do anterior.

## 8 REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1 A CONTRATADA deverá escalonar e disponibilizar os recursos humanos necessários com base na volumetria de atendimento, respeitando a curva de demanda histórica constante no ANEXO I-J, de modo a garantir a prestação de um serviço com qualidade e nível de desempenho compatível com a legislação vigente e/ou com os parâmetros definidos pela CAIXA.
- 8.2 Em caso de aumento ou redução da demanda, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes operacionais necessários no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da comunicação formal da CAIXA.
- 8.3 A CONTRATADA deverá monitorar continuamente a evolução do atendimento — diário, mensal e anual — e adequar seu dimensionamento conforme necessário, sem prejuízo aos indicadores de produção e qualidade contratualmente estabelecidos.
- 8.4 Atendimentos complementares ou correções realizadas em qualquer canal, decorrentes de falhas operacionais ou indisponibilidade atribuíveis à CONTRATADA, não serão remunerados.
- 8.5 Nos casos em que for reconhecida indisponibilidade total da infraestrutura tecnológica ou de sistemas sob gestão da CAIXA, por culpa exclusiva da CONTRATANTE, que impeça

integralmente a execução dos serviços durante o período contratual diário, será devida à CONTRATADA uma remuneração específica correspondente ao tempo em que os profissionais permanecerem alocados em regime de prontidão, sem possibilidade de execução das atividades contratadas.

- 8.5.1 A remuneração referente aos períodos de indisponibilidade será calculada com base nos custos operacionais efetivamente comprovados. Para tanto, a CONTRATADA deverá encaminhar ofício numerado à CAIXA, detalhando os valores devidos e instruindo o pedido com a planilha de custos e os documentos comprobatórios pertinentes.
- 8.6 A remuneração dos serviços da CONTRATADA será baseada na mensuração do quantitativo de minutos de atendimentos ou acionamentos prestados, alinhado aos respectivos parâmetros e indicadores de desempenho.
- 8.6.1 Os atendimentos realizados em 1º nível deverão ser conclusivos.
- 8.6.2 Caso haja reabertura ou transferência(s) para o 2º Nível, sob responsabilidade do Analista de Atendimento II, esses atendimentos não serão objeto de remuneração adicional.
- 8.7 Em caso de identificação de baixo desempenho, a CONTRATADA será formalmente notificada pela CAIXA e estará sujeita à aplicação das sanções previstas no contrato.
- 8.8 Nos casos em que houver automação do atendimento por meio de solução tecnológica da CONTRATADA, conforme especificado no ANEXO I-F, será aplicado um fator de remuneração de até 70% do valor vigente do respectivo serviço (minuto ou acionamento), a critério exclusivo da CAIXA. Os valores serão denominados como Valor de Minuto de Atendimento Automatizado – VMa e Valor de Acionamento de Atendimento Automatizado – VAa.
- 8.8.1 Caso a CAIXA autorize e opte pela implantação da solução automatizada, os atendimentos poderão estar sujeitos às mesmas métricas e indicadores das demais modalidades, desde que compatíveis com a natureza da automação.
- 8.8.2 O cálculo do Valor de Dedução por Abandono (VDA) das FA automatizadas seguirá a mesma fórmula relacionada aos atendimentos humanos.
- 8.8.3 Mesmo com a automação implantada, a CONTRATADA deverá manter a proporcionalidade dos prepostos, conforme dimensionamento aprovado.
- 8.8.4 O desenvolvimento, implantação e manutenção da solução automatizada serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem ônus adicionais à CAIXA, sendo devida apenas a remuneração conforme os critérios estabelecidos neste contrato.
- 8.8.5 A CAIXA poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, revogar ou suspender a autorização para automação dos atendimentos, sem que isso gere direito à revisão de custos ou reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 8.9 A CAIXA poderá optar por implantar o atendimento especializado de suporte aos clientes e usuários de serviços especializados por meio de atendimento telefônico e/ou web, para elucidar dúvidas e ajudar a solucionar demandas de clientes e usuários destes serviços.
- 8.9.1 Os atendimentos prestados na FA do atendimento especializado poderão, conforme definição da CAIXA, ser segregados e prestados em primeiro nível (atendimentos com

necessidades comuns e que correspondem a um alto volume de demanda) e/ou segundo nível (atendimentos mais especializados e específicos), devendo necessariamente ser realizados pelos Analistas de Atendimento I (Atendimento de 1º Nível) e/ou pelos Analistas de Atendimento II (Atendimento de 2º Nível).

- 8.10 Para apuração do faturamento mensal, serão considerados os valores com 10 (dez) casas decimais e para o valor da Remuneração Final será desprezada, sumariamente, a fração remanescente, considerando 02 (duas) casas decimais sem nenhum arredondamento.
- 8.10.1 Ao valor da Remuneração Líquida das filas estratégicas, considerando a faixa hora de atendimento, poderá ser acrescentado um percentual de até 50% (cinquenta por cento), em função da complexidade, sazonalidade ou estratégia de atendimento, desde que os indicadores de produtividade e/ou de qualidade definidos como condição sejam alcançados pela CONTRATADA, sendo essas condições, percentuais e prazos de duração definidos conforme critério exclusivo da CAIXA.
- 8.10.1.1 O valor da soma de todas as bonificações não poderá ser superior a 10% da remuneração bruta dos serviços prestados no canal correspondente e no respectivo mês.
- 8.10.1.2 Entende-se como remuneração bruta, a quantidade total de minutos ou acionamentos realizados, multiplicado pelo respectivo valor unitário.
- 8.10.2 O Valor do Minuto de Atendimento Especializado (**VMAE**) tratado na modalidade de atendimento humano, terá fator de remuneração 1,5 (um e meio) vezes o Valor do Minuto (**VM**).
- 8.10.3 O Valor do Atendimento Especializado (**VAE**) tratado na modalidade de atendimento humano, terá fator de remuneração 1,5 (um e meio) vezes o Valor do Acionamento (**VA**).
- 8.10.4 O tratamento de ocorrências de retaguarda (*Backoffice*) somente será remunerado quando realizado por Operador de Atendimento ou Analista de Atendimento I, desde que previamente autorizado pela CAIXA, sendo considerado como Atendimento Assíncrono.
- 8.10.4.1 Consideram-se serviços de retaguarda todas as atividades de apoio à operação que envolvam análise, registro, classificação, triagem, auditoria, conformidade, tratamento de ocorrências e demais ações correlatas aos atendimentos realizados, inclusive aquelas que venham a ser demandadas futuramente pela CAIXA, desde que relacionadas ao objeto deste contrato.
- 8.11 A CAIXA pagará à CONTRATADA o valor constante na Nota Fiscal/Fatura, de forma mensal e condicionada à sua apresentação prévia. Poderá, ainda, realizar deduções cabíveis relativas à prestação dos serviços objeto deste CONTRATO.
- 8.11.1 No corpo da Nota Fiscal/Fatura deve constar a discriminação das modalidades de atendimentos (por minuto e por acionamento) realizados e seus respectivos valores.
- 8.12 Serão deduzidos da RL (Remuneração Líquida), a título de Valor de Dedução de Atendimento Inconforme (VDAl), cada Atendimento Inconforme (AI) constatado, conforme ANEXO I-A.
- 8.13 A composição e a definição dos valores de atendimento serão realizadas conforme ANEXO I-C.

8.14 Para a remuneração dos serviços serão considerados os seguintes grupos de atendimentos:

8.14.1 Atendimentos remunerados por minuto: telefônico (recebido ou gerado).

8.14.2 Atendimentos remunerados por acionamento: formulários eletrônicos, chat, *Whatsapp*, Retaguarda, e-mails e redes sociais.

8.14.3 A definição do tipo de remuneração do atendimento, presente no ANEXO I-G para cada **FA**, fica a critério exclusivo da CAIXA conforme análise da jornada do cliente e das características da ferramenta/canal de atendimento, e o grupo ao qual pertence cada FA/Segmento poderá ser alterado a qualquer tempo.

### 8.15 REMUNERAÇÃO DOS ATENDIMENTOS POR MINUTO (RAM)

8.15.1 A Remuneração mensal dos Atendimentos por Minuto, recebidos ou gerados, será calculada por **FA**, conforme fórmula abaixo:

$$RAM_f = \sum (RTAM_d) + RIQ_{mf}$$

Onde:

**RAM<sub>f</sub>**: Remuneração dos Atendimentos por Minuto da fila de atendimento.

**RTAM<sub>d</sub>**: Remuneração do Tempo de Atendimento por Minuto na data (onde *d* é o dia do mês referente ao faturamento).

**RIQ<sub>mf</sub>**: Remuneração do Indicador de Qualidade por fila de atendimento.

8.15.2 O **RTAM<sub>d</sub>** será calculado diariamente conforme a fórmula abaixo:

$$RTAM_d = \sum_{n=1}^{24} \left[ \left( \frac{NS_n}{NSP} \right) * 60\% * TA_n * VM \right]$$

Onde:

**RTAM<sub>d</sub>**: Remuneração do Tempo de Atendimento na data, onde *d* é o dia do mês referente ao faturamento.

**NS<sub>n</sub>**: Nível de Serviço, onde *n* é igual à faixa horária de intervalo definida.

**NSP**: Nível de Serviço Padrão.

**TA<sub>n</sub>**: Tempo de Atendimento.

**VM**: Valor do Minuto, conforme serviço a ser prestado.

**n**: será de 1 a 24, correspondente aos intervalos de faixa horária, ou conforme intervalo referente ao tipo de apuração definido no ANEXO I-G.

8.15.3 O **RIQ<sub>mf</sub>** será calculado, mensalmente, conforme a fórmula abaixo:

$$RIQ_{mf} = \left[ \left( \frac{NQ}{NQP} \right) * 40\% * TA_m * VM \right]$$

Onde:

**RIQ<sub>mf</sub>**: Remuneração do Indicador de Qualidade (Minuto) por fila de atendimento.

**NQ**: Nível de Qualidade médio.



**NQP:** Nível de Qualidade Padrão.**TA<sub>m</sub>:** Tempo de Atendimento por fila no mês.**VM:** Valor do Minuto, conforme serviço a ser prestado.

- 8.15.4 Quando o **NS** atingido for maior ou igual ao **NSP definido**, o seu valor será igual a 100%, não impactando no valor do minuto do atendimento.
- 8.15.5 Quando o **NQ** atingido for maior ou igual ao **NQP definido**, o seu valor será igual a 100%, não impactando no valor do minuto do atendimento.
- 8.15.6 Para os atendimentos telefônicos gerados, será considerado, para fins de faturamento, o tempo de atendimento a partir do momento da discagem, sendo remunerado mesmo nos casos em que o cliente não atender à ligação.
- 8.15.7 Não haverá diferenciação no valor de remuneração entre os atendimentos recebidos e os gerados.

**8.16 REMUNERAÇÃO DOS ATENDIMENTOS POR ACIONAMENTO (RAA)**

- 8.16.1 A Remuneração mensal por Acionamentos será calculada por **FA**, seja recebido ou gerado, conforme fórmula abaixo:

$$RAA_f = \sum (RQA_d) + RIQ_{af}$$

Onde:

**RAA<sub>f</sub>:** Remuneração dos Atendimentos por Acionamento das filas de Atendimento.**RQA<sub>d</sub>:** Remuneração da Quantidade dos Atendimentos mensurados por Acionamento, onde *d* é o dia do mês referente ao faturamento.**RIQ<sub>af</sub>:** Remuneração do Indicador de Qualidade por fila de atendimento.

- 8.16.2 O **RQA<sub>d</sub>** será calculado diariamente conforme a fórmula abaixo:

$$RQA_d = \sum_{n=1}^{24} \left[ \left( \frac{NS_n}{NSP} \right) * 60\% * QA_n * VA \right]$$

Onde:

**RQA<sub>d</sub>:** Remuneração da Quantidade dos Atendimentos mensurados por Acionamento na data, onde *d* é o dia do mês referente ao faturamento.**NS<sub>n</sub>:** Nível de Serviço, onde *n* é igual à faixa de intervalo definida.**NSP:** Nível de Serviço Padrão.**QA<sub>n</sub>:** Quantidade de Atendimento, onde *n* é igual à faixa de intervalo definida.**VA:** Valor do Acionamento, conforme serviço a ser prestado.**n:** será de 1 a 24, correspondente aos intervalos de faixas horárias de um dia, ou conforme intervalo referente ao tipo de apuração definido no ANEXO I-G.

- 8.16.3 O **RIQ<sub>af</sub>** será calculado mensalmente conforme a fórmula abaixo:

$$RIQ_{af} = \left[ \left( \frac{NQ}{NQP} \right) * 40\% * QA_m * VA \right]$$

Onde:

**RIQ<sub>af</sub>**: Remuneração do Indicador de Qualidade (Acionamento) por fila de atendimento.

**NQ**: Nível de Qualidade médio.

**NQP**: Nível de Qualidade Padrão.

**QA<sub>m</sub>**: Quantidade de Atendimento por fila no mês.

**VA**: Valor do Acionamento, conforme serviço a ser prestado.

- 8.16.4 Quando o **NS atingido** for maior ou igual ao **NSP definido**, o seu valor será igual a 100%, não impactando no valor do acionamento.
- 8.16.5 Quando o **NQ atingido** for maior ou igual ao **NQP definido**, o seu valor será igual a 100%, não impactando no valor do acionamento.
- 8.16.6 Caso o atendimento telefônico passe a ser remunerado por acionamento, os atendimentos de callback não serão remunerados, considerando não se tratar de um novo acionamento, mas da retomada de um atendimento já iniciado.

## 8.17 VALOR DE DEDUÇÃO POR ABANDONO (VDA)

- 8.17.1 O **Valor de Dedução por Abandono (VDA)** é aplicado aos atendimentos síncronos, em que se possa mensurar o indicador, e sempre que o percentual de abandono, no dia ou faixa horária, superar a tolerância estabelecida pela CAIXA por FA, turno e intervalo de apuração, conforme ANEXO I-G, e será deduzido o valor correspondente à volumetria gerada pela quantidade de contatos abandonados (QCA).
- 8.17.1.1 Para os referidos atendimentos, a quantidade de contatos abandonados será multiplicada pelo **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** da **Fila de Atendimento (FA)**, apurado na respectiva data da prestação do serviço, para dedução equivalente em minutos.
- 8.17.1.2 Segue abaixo a fórmula do **VDA<sub>m</sub>** que será calculado sobre as FA, cujo tipo de atendimento seja síncrono:

$$VDA_m = \left[ \sum_{n=1}^{24} (QCA_n * TMA_d) \right] * VM$$

Onde:

**VDA<sub>m</sub>** = Valor de Dedução por Abandono, para atendimentos síncronos.

**QCA<sub>n</sub>** = Quantidade de Contatos Abandonados nas filas acima da tolerância, onde *n* é igual à faixa de intervalo definida.

**TMA<sub>d</sub>** = Tempo Médio de Atendimento de cada fila de atendimento, onde ocorreu o abandono acima da tolerância, apurado na respectiva data da prestação do serviço.

**VM** = Valor do Minuto, com o respectivo fator de remuneração definido para cada tipo de atendimento referenciado no objeto deste CONTRATO.

*n*: será de 1 a 24, correspondente aos intervalos de faixas horárias de um dia, ou conforme intervalo referente ao tipo de apuração definido no ANEXO I-G.

## 8.18 VALOR DE DEDUÇÃO POR ATRASO DE ATENDIMENTO (VAA<sub>a</sub>)

O Valor de Dedução por Atraso de Atendimento (VAA<sub>a</sub>) é aplicado aos atendimentos assíncronos, nos quais seja possível mensurar o tempo de resposta, e sempre que o percentual de atendimentos com atraso superior à tolerância estabelecida

pela CAIXA exceder os limites definidos para cada FA, turno e intervalo de apuração, conforme ANEXO I-G

8.18.1 Para esses atendimentos, a quantidade de Tempo Total de Espera (TTE) será subtraída do Tempo do Nível de Serviço (TNS) da Fila de Atendimento (FA), dividido pelo Fator de Proporção (FP) minuto – acionamento (conforme item 2.3), para obtenção da dedução equivalente em minutos, o qual será multiplicada por 02 (dois).

8.18.1.1 Segue abaixo a fórmula do **VAA<sub>a</sub>** que será calculado sobre as FA, quando o tipo de atendimento for assíncrono:

$$VAA_a = \left[ \sum_{n=1}^{24} \left( \frac{TTE_n - TNS}{FP * 2} \right) \right] * VA$$

Onde:

**VAA<sub>a</sub>** = Valor por Atraso no Atendimento assíncrono

**TTE<sub>n</sub>** = Tempo Total de Espera para início do atendimento acima da tolerância, onde *n* é igual à faixa de intervalo definida.

**TNS** = Tempo do Nível de Serviço Padrão da FA, conforme ANEXO I-G.

**FP** = Fator de proporção minuto – acionamento (item 2.3).

**VA** = Valor do Acionamento.

**n**: será de 1 a 24, correspondente aos intervalos de faixas horárias de um dia, ou conforme intervalo referente ao tipo de apuração definido no ANEXO I-G.

8.18.2 O **VDA** e o **VAA** serão deduzidos na fatura do mês em que forem apurados. Caso não seja possível, as deduções serão realizadas na fatura do mês subsequente.

8.18.3 Os cálculos referentes ao VDA e VAA serão aplicados somente quando os respectivos tempos de tratamento excederem o Nível de Serviço Padrão.

8.18.4 Nos casos de transferências entre **FA** da CONTRATADA o prazo para atendimento não será reiniciado.

8.19 Quando o volume de demanda for superior a 20% da média histórica das últimas 4 (quatro) semanas em determinada **FA** por faixa de apuração, conforme ANEXO I-G, desconsiderados os dias atípicos conforme definição da CAIXA, o **NS** e o **VDA** não serão considerados nos cálculos para fins de remuneração.

8.20 O **Nível de Serviço Padrão (NSP)** a ser atingido pela CONTRATADA está disponível no ANEXO I-G, podendo ser alterado a critério da CAIXA.

8.21 O **Nível de Qualidade (NQ)** será apurado mensalmente por fila conforme indicado no ANEXO I-A.

8.22 O **Nível de Qualidade Padrão (NQP)** a ser atingido pela CONTRATADA está disponível no ANEXO I-G, podendo ser alterado a critério da CAIXA.

8.23 As deduções do VDA e VAA estão limitadas ao valor da Remuneração Líquida da respectiva fila e faixa horária. Caso, após a aplicação das deduções mencionadas, o valor resultante seja negativo, esse será considerado como 0 (zero).

8.24 Quaisquer indicadores de desempenho ou valores de dedução que forem negativamente impactados por falhas, problemas operacionais ou quaisquer outros fatores cuja responsabilidade seja exclusivamente da CAIXA serão desconsiderados para fins de apuração de penalidades, sendo os respectivos valores abonados pela CONTRATANTE.

#### 8.25 REMUNERAÇÃO LÍQUIDA (RL)

8.25.1 A **RL** será obtida pelo somatório dos resultados da aplicação das fórmulas matemáticas para cada serviço prestado, ou seja:  $RL = \sum RAM + \sum RAA - \sum VDA_m - \sum VDA_a$

Onde:

**RAM** = Remuneração dos Atendimentos por Minuto;

**RAA** = Remuneração dos Atendimentos por Acionamento;

**VDAm** = Valor de Dedução por abandono, das FA mensuradas em minutos;

**VDAa** = Valor de Dedução por abandono, das FA mensuradas por acionamento

#### 8.26 REMUNERAÇÃO FINAL (RF)

8.26.1 A **RF** será obtida após aplicação das demais deduções previstas neste CONTRATO para cada serviço prestado, ou seja:  $RF = RL - VDAI - VDTI - ODA - VDT$ .

Onde:

**RL** = Remuneração Líquida

**VDAI** = Valor de Dedução de Atendimentos Inconformes

**VDTI** = Valor de Dedução Tecnológica da Informação

**ODA** = Outras Deduções Aplicáveis

**VDT** = Valor de Dedução Treinamento

8.26.2 Caso algum dos indicadores ou valores de dedução previstos nas fórmulas estabelecidas neste Termo de Referência não seja aplicável ou não possa ser mensurado, o referido item será desconsiderado, sem prejuízo da apuração dos demais indicadores e valores de dedução que compõem tais fórmulas.

#### 8.27 LIMITADOR DE VALOR DEDUTÍVEL (LVD)

8.27.1 Com o objetivo de assegurar a saúde econômico-financeira do contrato, será aplicado limitador sobre a soma das deduções operacionais (glosas) realizadas sobre a Receita Bruta (RB).

8.27.2 Esse limite estabelece que, para fins de apuração da Receita Final (RF), o total das deduções não poderá ultrapassar 10% do valor da RB, mesmo que o valor acumulado das deduções seja superior a esse percentual.

$$LVD \leftrightarrow \text{Deduções} > 0,10 * RB$$

Onde:

**LVD** = Limitador de Valor Dedutível

**RB** = Remuneração Bruta

8.27.3 Caso a remuneração dos serviços seja realizada com a aplicação do Limite de Valor Dedutível (LVD), isso caracterizará desempenho insatisfatório por parte da CONTRATADA, sendo formalmente notificada para apresentar um Plano de Ação

visando à recuperação da performance, ficando também sujeita às penalidades previstas neste Termo de Referência.

- 8.27.4 O limitador de deduções aplica-se exclusivamente aos valores decorrentes da execução dos serviços contratados, abrangendo indicadores de desempenho e glosas. Esse limite não se estende a valores referentes a multas (penalidades contratuais) e/ou ressarcimentos por prejuízos causados à CAIXA ou a terceiros, os quais poderão ser aplicados integralmente, conforme previsto nas cláusulas específicas do contrato.

## **9 RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E DISPENSA**

- 9.1 A CONTRATADA será responsável por conduzir todo o processo de recrutamento e seleção de pessoal, conforme Plano de Recrutamento e Seleção, assumindo integralmente os custos relacionados à execução dessas tarefas e rotinas.
- 9.2 O processo de recrutamento e seleção de pessoal devem ser minuciosos e documentados, observando-se critérios de mercado, tais como:
- 9.2.1 Perfis/conhecimentos desejáveis às funções.
- 9.2.2 Verificação da exatidão das informações constantes no currículo do candidato.
- 9.2.3 Perfil psicológico compatível com as atividades, analisado por profissional especializado e utilizando ferramentas de avaliação de eficácia comprovada.
- 9.2.4 Cumprimento de demais obrigações conforme legislação pertinente.
- 9.2.5 Cumprimento da formação mínima exigida.
- 9.3 A CONTRATADA se compromete a substituir, no prazo definido pela CAIXA, quaisquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade e conduta exigidos pela CAIXA, sem incorrer em prejuízo aos indicadores descritos em CONTRATO.
- 9.3.1 A substituição poderá ser feita a critério da CONTRATADA ou a pedido da CAIXA.
- 9.4 A CONTRATADA, bem como seus prepostos e funcionários, poderá ser responsabilizada administrativa, civil e criminalmente pela prestação de informações falsas ou omissas no processo de recrutamento, seleção ou dispensa de pessoal.
- 9.4.1 Essa responsabilidade inclui, mas não se limita, à falsificação de documentos, declarações inverídicas sobre formação, experiência ou qualquer outra conduta que comprometa a veracidade das informações exigidas neste Termo de Referência.

## **10 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E SEGURANÇA CIBERNÉTICOS**

- 10.1 A CONTRATADA deverá obedecer às normas e rotinas da CAIXA, em especial as relacionadas à segurança da informação e à segurança cibernética, além de garantir o cumprimento por seus colaboradores.
- 10.2 Segurança da Informação

- 10.2.1 O contrato de trabalho da CONTRATADA com os prestadores deverá conter cláusulas específicas sobre confidencialidade e sigilo de informações, responsabilização e penalidades, caso sejam divulgados quaisquer tipos de informações, mesmo após o término do referido contrato de trabalho.
- 10.2.2 O contrato de trabalho deverá conter cláusulas específicas sobre monitorações por escuta e gravação de atendimentos de todos os meios de comunicação previstos no objeto deste CONTRATO e em seus ANEXOS.
- 10.2.3 Também deverá constar no contrato de trabalho cláusula específica informando sobre o compartilhamento de dados pessoais do empregado com a CAIXA, para fins de acompanhamento e fiscalização quanto ao cumprimento das obrigações trabalhistas pela CONTRATADA.
- 10.2.4 A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar por si, por seus diretores, empregados, subcontratados ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza que sejam de propriedade da CAIXA, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão do serviço ora contratado, ficando, portanto, por força de lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa e das cominações contratuais impostas.
- 10.2.5 O acesso aos sistemas da CAIXA somente poderá ser autorizado por pessoas investidas desta responsabilidade, definidas e delegadas pela CAIXA e deverá, obrigatoriamente, obedecer às normas dispostas.
- 10.2.6 Em caso de conduta indevida por parte do operador ou qualquer outro empregado, todos os acessos físicos e lógicos deverão ser, imediatamente, bloqueados pelo administrador de segurança ou pessoa por ele indicada, que seja responsável pela liberação ou alteração dos acessos.
- 10.2.7 Para os casos de demissão ou desvinculação do empregado ao presente CONTRATO, deverão ser observados os seguintes aspectos:
- I. Os acessos aos sistemas sob responsabilidade da CONTRATADA deverão ser, imediatamente, revogados.
  - II. Caso haja sistemas sob responsabilidade da CAIXA, esta deverá ser, imediatamente, comunicada a respeito da demissão ou desvinculação do colaborador.
  - III. O empregado não poderá acessar o ambiente de operação depois de comunicada sua dispensa.
- 10.2.8 Considerando que o grau de criticidade de Segurança da Informação, a CONTRATADA deve cumprir todos os requisitos da legislação brasileira aplicáveis à segurança da informação e privacidade de dados, bem como deve se comprometer integralmente à observância dos itens dispostos no ANEXO I-H – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE.
- 10.3 Segurança Cibernética



- 10.3.1 A CAIXA gerencia e protege a identidade lógica dos usuários internos e externos e implementa controles e parâmetros seguros no uso da rede tecnológica, soluções e dispositivos corporativos.
- 10.3.2 A gestão de riscos cibernéticos compreende a identificação de ameaças, vulnerabilidades, estimativa de impactos e a definição de ações voltadas ao monitoramento, análise e reportes.
- 10.3.3 As diretrizes e os procedimentos a serem observados pela CONTRATADA sobre segurança cibernética encontram-se dispostos no ANEXO I-I – DIRETRIZES GERAIS DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA PARA FORNECEDORES.
- 10.3.4 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança cibernética, definido no presente instrumento contratual, implicará em penalidades/sanções administrativas.

## 11 RELATÓRIOS

- 11.1 A CONTRATADA fornecerá relatórios em formato eletrônico, na periodicidade demandada pela CAIXA, sem prejuízo de fornecimento de outros relatórios e dados que venham a ser solicitados no decorrer do CONTRATO:

RELATÓRIO	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE
a) PRODUÇÃO	Relatório de Acompanhamento da Operação, Planejamento e tráfego do mês anterior, incluindo todos os canais (telefônico, web, chat e demais atendidos pelo contrato), bem como Plano de Ação a ser implementado e seus objetivos para o mês em curso, a ser homologado pela CAIXA.	Mensalmente, até o 5º dia útil
	Régua de Alocação de Operadores atualizada, referente a semana subsequente, contemplando <i>turn over</i> , absenteísmo, treinamento e admissões.	Semanalmente
b) MONITORIA	Relatório de Acompanhamento da Monitoria e Pesquisa de Satisfação do mês anterior, bem como Plano de Ação a ser implementado e seus objetivos para o mês em curso, a ser homologado pela CAIXA.	Mensalmente, até o 5º dia útil
	Diagnósticos para melhoria da qualidade do atendimento e dos processos relacionados a produtos e serviços da CAIXA.	Quando solicitado pela CAIXA
c) TREINAMENTO	Enviar relação de operadores treinados por fila, contendo canal de atendimento, nome completo do operador, matrícula CAIXA, horário de entrada, horário de saída.	Semanalmente
d) COMPLIANCE	Enviar quaisquer documentos, relatórios, registros, evidências ou informações que comprovem o fiel cumprimento das obrigações previstas neste contrato, inclusive suas cláusulas, anexos e aditivos.	Quando solicitado pela CAIXA

	Relatório com quantitativo mensal de prestadores ativos no contrato, demitidos no mês e proporcionalidade entre cargos.  Relatório analítico contemplando diagnóstico dos motivos e ações em andamento para reversão do <i>turn over</i> apresentado.	Mensalmente, até o 5º dia útil
<b>e) TECNOLOGIA</b>	Relatório de Acompanhamento do Suporte Operacional de TI do mês anterior, bem como Plano de Ação a ser implementado e seus objetivos para o mês em curso, a ser homologado pela CAIXA.	Mensalmente, até o 5º dia útil
	Relatório de Acompanhamento de Sistemas do mês anterior, bem como Plano de Ação a ser implementado e seus objetivos para o mês em curso, a ser homologado pela CAIXA.	
	Relatório com os gráficos do tráfego diário dos links de comunicação referente ao mês faturado;  Relatório contendo os cinco maiores picos diários e o resultado do cálculo da ocupação média diária, de todos os links de comunicação, referente ao mês faturado.	Mensalmente, junto com os documentos enviados com a fatura

**11.2** Após análise dos relatórios, a CAIXA poderá solicitar ajustes, correção e/ou elaboração de plano de ação para cumprimento do previsto neste contrato, sem prejuízo à aplicação de sanções.

## **12 CRONOGRAMA E CARACTERÍSTICAS DA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**12.1** A fase de implantação dos serviços, será constituída pelo prazo de até 75 (setenta e cinco) dias corridos contados a partir da data de assinatura do CONTRATO, podendo ser prorrogado por até 45 (quarenta e cinco) dias, a critério exclusivo e mediante formalização por parte da CAIXA.

**12.2** Nessa fase, a CONTRATADA deverá:

**12.2.1** Designar Gerente(s) de Projetos com atuação exclusiva no período de implantação e que será(ão) responsável(eis) por organizar os cronogramas e prazos, atuará(ão) como facilitador(es) e ponto focal, a fim de garantir a implantação no prazo contratual.

**12.2.2** Executar todos os serviços para desenvolvimento e implantação das ferramentas tecnológicas necessárias para prestação dos serviços objeto deste CONTRATO, atendendo aos requisitos de integração com os sistemas e ambientes operacionais da CAIXA, de modo que seja garantido o seu pleno funcionamento em conformidade com suas especificações, sem ônus adicional para a CAIXA.

**12.2.3** Ajustar os seus processos e atuar de forma proativa nas correções e melhorias necessárias à efetiva implantação de seus serviços.

12.2.4 Finalizado o período de implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá estar apta a prestar todos os serviços de atendimento, conforme especificações contidas neste CONTRATO.

12.2.5 A CONTRATADA só será remunerada após o efetivo início da prestação dos serviços.

12.3 Para implantação dos serviços, a CONTRATADA deverá seguir o cronograma abaixo:

Cronograma de Implantação dos Serviços			
Item	Atividade	Responsabilidade	Período
I	Assinatura do CONTRATO de prestação de serviços, homologação do cronograma de implantação e apresentação do endereço de funcionamento da operação.	CAIXA CONTRATADA	Data da assinatura do contrato (1º dia – início cronograma)
II	Nomeação, apresentação e repasse do(s) contato(s) atualizado(s) do(s) responsável(veis) pela(s) gestão do(s) projeto(s) de implantação, na figura de Gerente(s) de Projetos.	CONTRATADA	Até o 3º dia corrido
III	Apresentar configurações dos computadores/notebook a serem utilizados na operação.	CONTRATADA	Até o 3º dia corrido
IV	Organizar agendas de alinhamento, nas quais serão repassadas as instruções e especificações iniciais necessárias para a implantação (infraestrutura física e tecnologia) e adequação do ambiente operacional da CONTRATADA.	CAIXA	Até o 3º dia corrido
V	Definição das datas iniciais da implantação de infraestrutura tecnológica.	CAIXA CONTRATADA	Até o 4º dia corrido
VI	Entrega de amostras de microcomputador/notebook, conforme ANEXO I-E.	CAIXA CONTRATADA	Até o 7º dia corrido
VII	Entrega do Plano de Absorção de Volumetria – Steps de Implantação.	CAIXA	Até o 8º dia corrido
VIII	Entrega do cronograma das implantações de infraestrutura físicas e tecnológicas a serem realizadas.	CONTRATADA	Até o 8º dia corrido
IX	Entrega de exemplar de headset e Adaptador de escuta simultânea para homologação pela CAIXA.	CONTRATADA	Até o 9º dia corrido
X	Apresentação do escopo, planejamento preliminar, dos planos previstos no item 13 do ANEXO I.	CONTRATADA	Até o 10º dia corrido
XI	Apresentação da primeira equipe de Multiplicadores em quantidade suficiente à carga horária de treinamentos.	CONTRATADA	Até o 10º dia corrido
XII	Realização das reuniões iniciais de alinhamentos e repasse de especificações para a implantação e a adequação de seu ambiente, sistemas, telefonia e demais recursos necessários.	CAIXA CONTRATADA	Entre o 10º e o 15º dia corrido

XIII	Realização das implantações de infraestruturas físicas e tecnológicas e realização de pontos de controles e alinhamentos.	CONTRATADA	Entre o 10º e o 45º dia corrido
XIV	Homologação do <i>headset</i> e Adaptador de escuta simultânea	CAIXA	Até o 11º dia corrido
XV	Apresentar indicadores previstos no ANEXO I-A.	CAIXA	Até o 30º dia corrido
XVI	Vistoria 1 da infraestrutura tecnológica, física e segurança da informação disponibilizada pela CONTRATADA (visita técnica), conforme Checklist de Fiscalização CAIXA.	CAIXA	Até o 31º dia corrido
XVII	Homologação da infraestrutura tecnológica, física e segurança da informação, conforme vistoria 1.	CAIXA	Até o 35º dia corrido
XVIII	Entrega do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) e Licença de Funcionamento, conforme previsto no ANEXO I-D.	CONTRATADA	Até o 40º dia corrido
XIX	Entrega de todos os microcomputadores e <i>notebooks</i> .	CONTRATADA	Até o 40º dia corrido
XX	Entrega dos planos previstos no item 13 do ANEXO I.	CONTRATADA	Até o 40º dia corrido
XXI	Conclusão do Treinamento da primeira equipe de Multiplicadores, Supervisores, Coordenadores e Monitores, com registro de presença, lista de participantes e conteúdo.	CAIXA	Até o 45º dia corrido
XXII	Homologação ou solicitação de ajustes no planejamento dos serviços.	CAIXA	Até o 50º dia corrido
XXIII	Homologação da infraestrutura tecnológica, física e segurança da informação, conforme vistoria 2.	CAIXA	Entre o 51º e o 55º dia corrido
XXIV	Ajustes na infraestrutura tecnológica, física e segurança da informação as demais soluções tecnológicas e físicas necessárias para o Atendimento, conforme apontamentos CAIXA	CONTRATADA	Até o 60º dia corrido
XXV	Vistoria 2 da infraestrutura tecnológica, física e segurança da informação.	CAIXA	Até o 61º dia corrido
XXVI	Ajustes finais, caso haja, da infraestrutura tecnológica, física e segurança da informação, após avaliação da CAIXA.	CONTRATADA	Entre 65º e 70º dia corrido
XXVII	Treinamento da equipe de operadores para atender 100% da volumetria prevista.	CONTRATADA	Até o 74º dia corrido
XXVII I	Avaliação final da CAIXA para conclusão da fase de implantação (fim da fase de implantação).	CONTRATADA	75º dia corrido
XXIX	Início da prestação dos serviços.	CONTRATADA	76º dia corrido

12.4 O cronograma de implantação proposto terá os prazos substituídos por datas efetivas, baseadas na data de assinatura do CONTRATO, e poderá ser ajustado, a critério exclusivo da CAIXA.

- 12.5 A CONTRATADA deverá se preparar para a prestação dos serviços, seguindo as especificações constantes no Termo de Referência e anexos, especialmente o ANEXO I-J (Planilha de Evolução de Atendimento), e conforme Plano de Absorção de Volumetria – Steps de Implantação.
- 12.6 Durante o período de absorção, que será de, no máximo, 6 (seis) meses, a CAIXA entregará gradativamente as volumetrias estimadas, e, ao final desse prazo, a CONTRATADA deverá estar apta a atender 100% do volume mensal estimado.
- 12.7 A CONTRATADA deverá iniciar a prestação de serviços com as equipes devidamente treinadas e aptas para o atendimento, com capacidade para atender 100% da volumetria prevista no Plano de Absorção de Volumetria – conforme cada *step* de Implantação.
- 12.8 Será concedido um período de carência de 30 (trinta) dias corridos, contado a partir do início da prestação dos serviços, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, sucessivamente, a critério exclusivo da CAIXA.
- 12.8.1 Nesse período, não serão considerados pleitos de qualquer natureza devendo a CONTRATADA ajustar seus processos, gerar e acompanhar todos os indicadores previstos no CONTRATO, avaliar os resultados obtidos e atuar proativamente nas correções e melhorias necessárias, fornecendo à CAIXA os relatórios que forem solicitados.
- 12.8.2 Durante esse período, a remuneração será calculada sem aplicação de redutores, acréscimos ou demais indicadores previstos no contrato, conforme fórmula abaixo:
- $$\begin{aligned} RAM &= TA * VM \\ RAA &= QA * VA \\ RF &= RAM + RAA \end{aligned}$$
- 12.9 Após o período de carência, a CAIXA poderá avaliar e ajustar esses indicadores utilizando-se dos dados históricos da CAIXA e dos resultados a serem alcançados e produzidos no decorrer do restante do CONTRATO, dentre outras variáveis que a CAIXA julgar pertinente.
- 12.10 Para início da prestação dos serviços objeto deste contrato, deverá ser observada a conclusão e a aprovação, pela CAIXA, de todos os itens, atividades e obrigações atribuídos à CONTRATADA na fase de implantação.
- 12.11 Caso a CONTRATADA não cumpra integralmente tais exigências, a CAIXA poderá, a seu exclusivo critério, não autorizar o início da prestação dos serviços até a completa regularização das pendências.
- 12.12 O período decorrido entre a data inicialmente prevista para o início da prestação dos serviços e a data efetiva de início, quando decorrente de pendências imputáveis à CONTRATADA, não acarretará, em nenhuma hipótese, prorrogação da fase de implantação, salvo decisão expressa e exclusiva da CAIXA.
- 12.13 Após o fim do período de transição, e a qualquer tempo, a CAIXA realizará vistorias para verificar se a infraestrutura está em conformidade com as especificações.
- 12.14 Em caso de atraso ou não cumprimento do cronograma de implantação, de atraso no início da prestação dos serviços, ou de não observância dos demais itens dispostos neste

Termo de Referência, fica a CONTRATADA sujeita às penalidades previstas no CONTRATO.

### 13 PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS

13.1 Para garantir a qualidade, sustentabilidade e continuidade dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar um escopo/planejamento preliminar. Após homologação da CAIXA, deverá ser entregue o planejamento definitivo, de acordo com o Cronograma de Implantação dos Serviços, contemplando os Planos a seguir, cuja abrangência deve corresponder ao objeto deste contrato:

#### 13.1.1 PLANO DE ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE

<b>Descrição</b>	Definido a partir de diretrizes repassadas pela CAIXA, contemplando todos os módulos descritos no ANEXO I-A.
------------------	--

#### 13.1.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO DA OPERAÇÃO E DO SUPORTE OPERACIONAL

<b>Descrição</b>	O Plano deverá conter, entre outros: a) Dimensionamento e apresentação de cronograma para alocação das equipes que atuarão na operação e no suporte operacional. b) Relação dos benefícios trabalhistas dos prestadores, tais como: vale-refeição, vale-transporte e plano de saúde.
------------------	--

#### 13.1.3 PLANO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

<b>Descrição</b>	O Plano deve apresentar as metodologias de recrutamento adotadas e suas respectivas fontes de seleção, os perfis profissionais, competências e habilidades requeridas, as técnicas utilizadas para avaliar a adequação dos candidatos aos cargos, a documentação e a qualificação exigidas para a admissão, o cronograma das etapas de recrutamento e seleção, e outras técnicas e procedimentos aplicados no processo seletivo.
------------------	--

#### 13.1.4 PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS

<b>Descrição</b>	Planejamento da CONTRATADA para funcionar com no mínimo 80% da força de trabalho em ocorrências, como: paralisação de transporte público, greve da(s) categoria(s) profissional(is), quaisquer impedimentos de acesso às dependências da Central, falta d'água, energia elétrica e/ou insumos necessários ao atendimento, acidentes de trabalho, incêndios, explosões, inundações e/ou alagamentos, vazamentos químicos e/ou cheiros fortes, assaltos, sabotagem, atentados e/ou ataques internos ou externos.
------------------	--

#### 13.1.5 PLANO DE ABSORÇÃO E REPASSE DE CONHECIMENTOS E DE TECNOLOGIA

<b>Descrição</b>	O Plano deve contemplar a estratégia, prazos e o método de trabalho entre a(s) empresa(s) contratada(s) para prestação de serviços de atendimento, a qualquer tempo, quando determinado pela CONTRATANTE, sem custos adicionais a esta, de forma a garantir a qualidade e continuidade dos serviços quando da absorção ou repasse dos conhecimentos e competências.
------------------	---



	<p>Para absorção dos conhecimentos deverão constar no Plano, no mínimo, os seguintes tópicos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Identificação dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na absorção, seus papéis e responsabilidades.</li><li>b) Cronograma identificando as tarefas, recursos e marcos de referência.</li><li>c) Plano de gerenciamento de riscos, de contingência e de acompanhamento da absorção.</li><li>d) Estratégia de recuperação da documentação e/ou atualização dos documentos de sistemas/projetos, quando for o caso.</li><li>e) Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento durante a absorção.</li><li>f) Disponibilização de ferramenta de acompanhamento pela CAIXA do processo de absorção em todas as suas fases.</li></ul> <p>Para repasse, todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada, documentações, manuais operacionais e fluxogramas, relacionados as atividades de atendimento, qualidade, monitoria e diagnóstico, treinamento, tráfego, tecnologia e sistemas, e outras, deverão ser disponibilizados à CAIXA ou a empresa por ela designada.</p> <p>O plano deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data início e prazo, bem como todos os envolvidos com o repasse e ter a aprovação formal da CAIXA.</p> <p>Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Absorção e Repasse de Conhecimentos, bem como a garantia da absorção ou do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços prestados pela CAIXA ou empresa por ela designada.</p>
--	---

**13.1.6 PLANO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA – PRSAC**

<b>Descrição</b>	<p>Programa de adoção de princípios e diretrizes de natureza social, ambiental e climática, considerando suas responsabilidades com a sociedade e com o meio ambiente, e em observância aos dispositivos regulatórios, resguardando proporcionalidade com seu modelo de negócios, natureza das operações, complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos da empresa.</p> <p>O plano deverá contemplar minimamente:</p> <p>Ações de responsabilidade social, ambiental e climática descritas na Cláusula Décima Oitava do contrato.</p>
------------------	---

	<p><b>Programa Permanente de Motivação e Qualidade de Vida</b> com o dimensionamento das equipes de endomarketing, ginástica laboral e saúde, descrição das campanhas motivacionais e programas para promoção da saúde e bem-estar e qualidade de vida dos empregados.</p> <p><b>Programa de Segurança de Pessoas e Ambientes</b> com a descrição das atividades, medidas e ações preventivas que serão praticadas para melhorar e garantir a segurança do ambiente de trabalho, bem como a forma que será realizada a formação e manutenção de CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio e adequações ao SESMT – Serviços Especializados em Segurança e em Medicina do Trabalho, além das medidas que deverão ser adotadas de prevenção contra incêndios, nos termos das regulamentações vigentes.</p> <p><b>Programa Permanente de Avaliação do Clima Organizacional</b> prevendo o conjunto de técnicas utilizadas para avaliação permanente das condições de trabalho que afetam o clima organizacional. A CONTRATADA deve realizar pesquisa individual e confidencial junto aos prestadores do contrato, no mínimo semestralmente, por meio de formulário, previamente homologado pela CAIXA, a fim de avaliar/monitorar as condições de trabalho, recursos e ferramentas disponibilizados, conforto, climatização, higiene, limpeza, ruído, dimensionamento desses locais. Os resultados das pesquisas deverão ser compartilhados com a CAIXA após a apuração e, a depender desses, a CONTRATADA deverá realizar imediatamente as adequações necessárias, sinalizadas pelos resultados insatisfatórios, caso haja.</p> <p>A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Ciência da PRSAC para conhecimento das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática da CAIXA, disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA (<a href="https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade">https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade</a>), e capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.</p>
--	--

**13.1.7 PLANO DE MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDE**

<b>Descrição</b>	Plano que contemple a realização de manutenções preventivas rotineiras e os responsáveis, incluindo certificação anual do cabeamento estruturado, visando a correção e monitoração de toda a infraestrutura da rede.
------------------	--

- 13.2 A CAIXA poderá solicitar a revisão, adequação e comprovação de cumprimento dos Planos a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.
- 13.3 A CAIXA realizará fiscalização presencial e/ou remota a fim de avaliar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA e, se for o caso, aplicar as penalidades previstas neste CONTRATO.
- 13.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CAIXA seu Regimento Interno contendo as Normas de Conduta e Comportamento na Central de Atendimento, a ser cumprido por todos os empregados da CONTRATADA.

**14 PROCESSO DE DESMOBILIZAÇÃO**

- 14.1 Esta seção preceitua as formas e prazos para desmobilização dos recursos utilizados durante a vigência do CONTRATO, bem como as transferências de dados (gravações, arquivos, relatórios e outros), conhecimento e demais finalizações necessárias.
- 14.2 Todos os prazos citados devem ser considerados em dias corridos, contados a partir da data fim do CONTRATO.
- 14.3 A título de exceção, poderá ser autorizada antecipação exclusiva da desmobilização dos recursos humanos, de forma gradativa, nos 30 dias que antecedem a data fim do contrato, desde que haja prévia concordância da CAIXA, incluído a homologação de cronograma que deve ser fornecido pela CONTRATADA em tempo hábil, o que acarretará redução proporcional na distribuição da volumetria. Não havendo concordância da CAIXA, a CONTRATADA deverá manter a totalidade dos prestadores até a data fim do contrato para a plena execução conforme prazo contratado.
- 14.4 Em caso de encerramento das atividades da Central de Atendimento em decorrência de descumprimento de obrigações e/ou prazos estabelecidos, a CAIXA poderá iniciar o processo de desmobilização, retirando seus equipamentos, antes da conclusão formal da rescisão contratual.
- 14.4.1 Neste caso, os prazos contarão a partir da comunicação do início do processo de desmobilização pela CAIXA.

Cronograma de desmobilização da Central de Atendimento			
Item	Atividade	Prazo	Responsabilidade
I	Finalizar todas as entregas previstas neste CONTRATO e Anexos	Até o 15º corrido	CONTRATADA
II	Disponibilizar todos os <i>scripts</i> , material de treinamento, gravações, conteúdo do banco de soluções, códigos fontes e conteúdo do banco de dados gerados, arquivos, documentações e outros, gerados durante a vigência do CONTRATO, nos moldes e prazos definidos pela CAIXA.		
III	Disponibilizar ativos de rede e demais equipamentos de propriedade CAIXA.	Até o 20º corrido	CONTRATADA
IV	Manter a guarda, realizar backup dos arquivos e disponibilizar acesso a todos esses recursos, inclusive gravações via online e remota, nos moldes definidos pela CAIXA, mesmo após a finalização do CONTRATO, arcando com todos os custos envolvidos.	Até que ocorra o repasse total e homologação das entregas, com autorização da CAIXA para completa eliminação	CONTRATADA
V	Manter e disponibilizar os circuitos e meios de comunicação, mesmo após a finalização do CONTRATO, arcando com todos os custos envolvidos, com o objetivo de garantir o acesso aos dados, <i>scripts</i> , gravações e demais recursos necessários gerados durante a vigência do CONTRATO.		
VI	Realizar os procedimentos de segurança necessários e promover a exclusão de imagem e de	Até o 60º corrido	CAIXA

	todos os dados na unidade de armazenamento de cada microcomputador e notebook (se houver), conforme ANEXO I-E- PADRÕES TECNOLÓGICOS CAIXA, antes da retirada dos equipamentos da central de atendimento.		
VII	Retirar ativos de rede e demais equipamentos da CAIXA alocados na Central de Atendimento.	Até o 90º corrido	CAIXA
VIII	Análise do conteúdo repassado e homologação, caso esteja completo, correto e de acordo com todas as especificações, necessidades e exigências previstas neste CONTRATO e nas especificadas pela CAIXA durante essa fase.		
IX	Finalização do Processo de desmobilização	Quando houver homologação das entregas pela CAIXA	

- 14.5 Caso a CONTRATADA não cumpra as entregas no prazo estabelecido, os prazos da CAIXA serão prorrogados na mesma proporção do atraso gerado pela CONTRATADA, que ficará sujeita à aplicação das penalidades previstas no contrato.
- 14.6 Durante o período de desmobilização e até que a conclusão das retiradas pela CAIXA aconteça, a CONTRATADA deverá:
- 14.6.1 Manter cópias de segurança de todos os documentos gerados na prestação dos serviços (treinamento, *scripts*, material de apoio, documentações, fluxogramas, dados, especificações de TI, e outros), com acesso irrestrito e remoto pela CAIXA, e eliminá-las após homologação das entregas.
- 14.6.2 Assegurar todo o equipamento CAIXA em espaço físico adequado, bem como garantir sua total integridade.
- 14.6.3 Garantir o acesso integral de equipe CAIXA e/ou aqueles por ela definidos ao ambiente da CONTRATADA até a finalização do processo de desmobilização.
- 14.6.4 Mediante o embasamento da CONTRATADA ou necessidade da CAIXA os prazos poderão ser revistos a critério exclusivo da CAIXA, sendo por ela definido o devido prazo para finalização da demanda.
- 14.7 A aplicação ou revisão dos prazos não isentará a CONTRATADA de responsabilidade sobre seus atos e obrigações previstas no CONTRATO.
- 14.8 Caso a CONTRATADA descumpra suas obrigações constantes neste ANEXO, ficará sujeita às sanções administrativas além das responsabilidades por força de lei.
- 14.9 A finalização deste CONTRATO não isentará a CONTRATADA de qualquer responsabilidade sobre suas obrigações, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste CONTRATO.

- 14.10 Caso a CONTRATADA descumpra quaisquer de suas obrigações contratuais, ficará sujeita às sanções administrativas e legais cabíveis, bem como ao ressarcimento integral dos prejuízos, despesas e custos financeiros que venham a ser suportados pela CAIXA em decorrência desse descumprimento, ainda que a relação contratual entre as partes já tenha sido encerrada.

**ANEXO I-A – DIRETRIZES DE ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE****1 DESCRIÇÃO**

- 1.1 Este ANEXO contém as diretrizes da CAIXA a serem seguidas pela CONTRATADA divididas nos seguintes módulos: Monitoramento, Pesquisa de Satisfação e Treinamento para todos os serviços prestados.
- 1.2 Com base no Plano de Acompanhamento da Qualidade a ser disponibilizado pela CONTRATADA durante a fase de implantação ou decorrente de apontamentos realizados pela CAIXA, a CONTRATADA deverá apresentar até o 5º dia útil de cada mês, relatório contendo: (i) o acompanhamento do mês anterior e (ii) plano de ação para o mês em curso, o qual deverá ser submetido à homologação da CAIXA.
  - 1.2.1 A execução integral do Plano de Acompanhamento da Qualidade é obrigatória pela CONTRATADA e será objeto de auditoria por parte da CAIXA de todos os procedimentos utilizados, podendo a CAIXA interferir, a qualquer tempo, na metodologia, parâmetros e execução, buscando a correção, melhoria e conformidade da prestação dos serviços contratados.
- 1.3 A CAIXA realizará o acompanhamento das atividades dos supervisores, monitores e operadores da CONTRATADA, com o objetivo de mensurar a qualidade dos serviços prestados. Para isso, poderá utilizar sistemas de escuta telefônica, monitoramento de telas, ferramentas de auditoria ou, ainda, contratar empresa especializada para a execução dessas atividades.
  - 1.3.1 A CAIXA poderá, ainda, utilizar recursos de Inteligência Artificial (IA), tanto em sua forma generativa quanto cognitiva, para fins de acompanhamento e avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA.
  - 1.3.2 A CAIXA poderá acompanhar as atividades dos multiplicadores da CONTRATADA, inclusive participando, na condição de ouvinte, das turmas de treinamento destinadas aos operadores, com o objetivo de aprimorar a condução dos treinamentos sobre temas relacionados aos serviços a serem prestados.
  - 1.3.3 A CAIXA poderá solicitar à CONTRATADA a realização de avaliações dos monitores, multiplicadores e demais profissionais envolvidos no acompanhamento da qualidade, por meio de questionário escrito, sistema específico ou outra metodologia de verificação.
- 1.4 A CAIXA poderá solicitar, a qualquer momento, que os multiplicadores da CONTRATADA ministrem treinamentos para os multiplicadores de outras empresas de tele serviços com contrato vigente, em conformidade com o Plano de Absorção e Repasse de Conhecimentos.



**2 MÓDULO DE MONITORAMENTO****2.1 Definição:**

- 2.1.1 O monitoramento constitui instrumento de aferição da qualidade e da conformidade do atendimento, sendo realizado tanto pela CONTRATADA quanto pela CAIXA, com base em critérios previamente definidos por esta.
- 2.1.2 Os atendimentos classificados como *callback* serão monitorados pelos mesmos critérios de qualidade aplicados aos demais tipos de atendimento, ou por novos métodos que venham a ser definidos pela CAIXA, conforme sua necessidade.

**2.2 Objetivo:**

- 2.2.1 Verificar a conformidade da prestação dos serviços com as normas estabelecidas pela CAIXA.

**2.3 Responsabilidade da CONTRATADA:**

- 2.3.1 Avaliar os atendimentos prestados, independentemente do tipo de canal, utilizando os recursos possíveis.
- 2.3.2 Avaliar os atendimentos e procedimentos gravados no monitoramento de tela de microcomputadores no processo de atendimento prestado pelos operadores em todos os canais.
- 2.3.3 Apurar e identificar a procedência das reclamações dos clientes relativas aos atendimentos prestados, registradas na Central de Atendimento ou nos canais internos da CAIXA, com vistas à adoção tempestiva de ação de correção e eliminação de reincidências.
- 2.3.4 Identificar a necessidade de treinamento(s) específico(s) e/ou de nivelamento de informações.
- 2.3.5 Elaborar diagnóstico, contendo sugestão e/ou implementação de ações para melhoria da qualidade dos serviços prestados sob sua responsabilidade.
- 2.3.6 Participar de reuniões com a equipe da CAIXA, sempre que solicitado ou quando houver necessidade, visando o alinhamento de procedimentos, esclarecimentos técnicos ou tratativas de melhoria contínua.
- 2.3.7 Realizar fóruns de debate junto a sua equipe para nivelamento e/ou padronização dos atendimentos.
- 2.3.8 Manter base histórica de registros dos monitoramentos realizados, que deverá estar permanentemente disponível para consulta pela CAIXA

2.3.9 Utilizar sistemas e aplicativos liberados pela CAIXA destinados ao controle dos monitoramentos.

**2.4 Periodicidade:**

2.4.1 A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento de todos os operadores, assegurando que cada um seja avaliado mensalmente, independentemente do canal ou meio de atendimentos que esteja alocado.

2.4.1.1 A quantidade mínima mensal de monitoramentos e sua periodicidade serão definidas pela CAIXA, devendo ser distribuídas de forma equilibrada ao longo do mês, de modo a evitar a concentração da execução dessas atividades em períodos específicos.

2.4.2 A CAIXA monitorará os atendimentos de forma amostral, independente do meio utilizado, sendo a quantidade mínima mensal e a periodicidade determinadas pela própria CAIXA.

2.4.2.1 Caso haja alteração na quantidade mínima mensal e/ou na periodicidade, a terceirizada será comunicada com 10 (dez) dias de antecedência.

2.4.3 Os monitoramentos deverão gerar reflexos tempestivos, sendo seus resultados repassados pela CONTRATADA aos operadores e demais profissionais envolvidos, de forma clara e em tempo hábil para a adoção de medidas corretivas.

**2.5 Recursos possíveis:**

2.5.1 Sistemas e aplicativos da CONTRATADA e/ou da CAIXA.

2.5.2 Sistema de escuta e gravação telefônica, histórico de atendimentos, gravação de tela de microcomputadores, registro dos dados de monitoramento, e outros recursos que vierem a ser disponibilizados pela CAIXA.

2.5.3 Utilização de técnicas de Cliente Oculto.

2.5.4 Informações fornecidas pela CAIXA, relativas às reclamações registradas sobre os atendimentos prestados, para fins de correção, aprimoramento contínuo dos serviços e prevenção de reincidências.

2.5.5 Outros dados que venham a ser fornecidos pela CAIXA.

2.5.6 Os recursos e sistemas necessários para gravação e registro dos atendimentos, serão fornecidos pela CAIXA.

**2.6 Procedimentos Operacionais para o Monitoramento feito pela CONTRATADA:**

2.6.1 Monitoramento da tela dos microcomputadores utilizados nos atendimentos.

2.6.2 Orientação aos multiplicadores para a elaboração de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações cuja necessidade foi identificada por meio do monitoramento.

- 2.6.3 Elaboração e encaminhamento de relatório com análise dos dados determinados pela CAIXA.
- 2.6.4 A CAIXA poderá solicitar baterias de testes de atendimento para fila específica ou grupo de filas, conforme necessidade.
  - 2.6.4.1 Os testes serão avaliados conforme os quesitos de aferição determinados pela CAIXA.
- 2.6.5 Aferição de pontos conforme orientações abaixo:
  - 2.6.5.1 Os Itens de Avaliação serão classificados em grupos e por finalidade de monitoramento.
  - 2.6.5.2 Os itens dentro de cada grupo terão pontuação definida pela CAIXA, baseados na complexidade de cada um e no impacto para a imagem da CAIXA.
  - 2.6.5.3 Todo item será avaliado com “sim” (se apresenta o item) ou “não” (se não apresenta).
    - 2.6.5.3.1 A resposta igual a “sim” valerá os pontos atribuídos ao item e a resposta igual a “não” valerá zero ponto.
  - 2.6.5.4 O resultado será obtido através do somatório de pontos de todas as respostas.
  - 2.6.5.5 Dentre os conhecimentos, atitudes e habilidades exigidos para cada tipo de atendimento, a CAIXA estabelecerá, a seu critério, aqueles considerados como Itens de Precisão.
    - 2.6.5.5.1 Caso qualquer item de precisão seja classificado como “não apresenta”, o atendimento terá nota final zerada automaticamente.
  - 2.6.5.6 A média mensal das avaliações será calculada pela média aritmética simples obtida nas avaliações individuais, respeitando-se a fila.
  - 2.6.5.7 Os Itens de Avaliação e os Itens de Precisão serão definidos e alterados a critério exclusivo da CAIXA, com base nas melhores práticas do mercado e nos conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para prestar os atendimentos previstos neste CONTRATO e serão comunicados previamente à CONTRATADA com antecedência mínima de 03 (três) dias corridos.
- 2.7 **Procedimentos Operacionais para o Monitoramento feito pela CAIXA:**
  - 2.7.1 A CAIXA monitorará, a qualquer tempo, os atendimentos prestados pela empresa durante a vigência do contrato.
  - 2.7.2 Acesso aos sistemas de gravação de áudio e tela para avaliação dos atendimentos.
  - 2.7.3 Envio à CONTRATADA dos dados das monitorias realizadas.

- 2.7.4 Aferição dos pontos conforme orientações especificadas no item 2.6 e subitens deste módulo.
- 2.7.5 A CAIXA poderá monitorar qualquer operador, monitor e supervisor da CONTRATADA, realizando suas próprias avaliações baseadas nos mesmos critérios apresentados neste módulo, com o objetivo de confrontar os resultados apresentados pela CONTRATADA ou que se apresentem divergentes ou não conclusivos.
- 2.7.6 A CAIXA poderá a qualquer momento apresentar sua amostra de atendimentos gravados para que a CONTRATADA apresente a sua avaliação.

2.8 **Indicadores de Qualidade:**

- 2.8.1 A qualidade do atendimento será acompanhada através do **Nível de Qualidade (NQ)**.
- 2.8.2 Para fins de faturamento, será considerada a data de realização da monitoria.
- 2.8.3 O **NQ** será calculado mensalmente, por fila, de acordo com a seguinte fórmula matemática:

$$NQ = \frac{(x * a) + (y * b)}{100}$$

Onde:

(a) **Nota da Monitoração da CAIXA:** média aritmética simples, por fila, das monitorias realizadas pela CAIXA, conforme critérios descritos no item “Procedimentos Operacionais para o Monitoramento feito pela Contratada” do Módulo de Monitoramento.

(b) **Nota de Satisfação do Usuário:** média aritmética simples, por fila, das respostas obtidas através de pesquisa de Satisfação conforme critérios definidos no item “Indicadores de Desempenho do Módulo de Pesquisa de Satisfação dos Usuários”.

- 2.8.4 A CAIXA definirá os pesos atribuídos às variáveis X e Y para o cálculo das notas acima, cuja soma será sempre igual a 100 (cem).
- 2.8.4.1 Os pesos poderão ser alterados a qualquer tempo, sendo a CONTRATADA previamente comunicada com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos.
- 2.8.5 Havendo fila sem registro de nota de satisfação do usuário, o **NQ** será calculado com a seguinte fórmula:

$$NQ = a$$

- 2.8.5.1 Nos casos em que a CONTRATADA não concordar com quaisquer apontamentos, constantes na ficha de monitoria, que tenham impactado na Nota de Qualidade CAIXA, a contestação e as respectivas justificativas deverão ser apresentadas, por meio de sistema, em até 2 (dois) dias úteis da comunicação do apontamento.
- 2.8.6 O parecer final da análise de contestação terá caráter definitivo, não cabendo recurso.

- 2.8.7 Caso, no fechamento do mês, a quantidade de monitorias realizadas para uma determinada fila seja inferior a 5 (cinco), será atribuída, para fins de faturamento, Nota de Qualidade igual a 100 (cem).
- 2.8.8 Caso sejam identificados atendimentos inconformes, independentemente de haver prejuízos financeiros ou de imagem à CAIXA ou a seus clientes, será aplicada penalidade de glosa a título de VDAI – Valor de Dedução de Atendimento Inconforme, de acordo com a tabela abaixo:

Atendimentos Inconformes (AI)	Dedução
Ausência de callback. Atendimento interrompido/desconectado de forma proposital. Falta de cortesia. Informações incorretas/incompletas. Descumprimento de rotinas pré-definidas.	0,0003 da RL por atendimento ocorrido nesta situação.

- 2.8.8.1 Serão considerados atendimentos inconformes aqueles que não atendam aos padrões de qualidade, procedimentos operacionais, requisitos técnicos ou normativos previamente estabelecidos pela CONTRATANTE, podendo incluir falhas de conduta, erros de informação, descumprimento de prazos, inadequação no tratamento ao cliente ou qualquer outro desvio em relação aos critérios definidos para a prestação do serviço.
- 2.8.8.2 O Valor de Dedução de Atendimento Inconforme (VDAI) será calculado pela seguinte fórmula matemática:
- $$VDAI = 0,0003 * QAI * RL$$
- Onde:  
**VDAI** = Valor de Dedução de Atendimentos Inconformes.  
**QAI** = Quantidade de Atendimento/Ocorrências Inconformes  
**RL** = Remuneração Líquida
- 2.8.9 Na hipótese de adoção, pela CONTRATANTE, de soluções de Inteligência Artificial (IA) ou mecanismos automatizados para a realização de pré-análises ou triagens de atendimentos potencialmente inconformes, a aplicação do Valor de Dedução de Atendimento Inconforme (VDAI) somente ocorrerá após validação humana das ocorrências apontadas, assegurada a confirmação do enquadramento do atendimento como inconforme.
- 2.8.9.1 Considerando a ampliação na quantidade de monitorias realizadas decorrente da utilização de ferramentas tecnológicas pela CONTRATANTE, o percentual e/ou fator de dedução do VDAI poderá ser revisto, exclusivamente pela CAIXA, com o objetivo de preservar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e evitar penalização desproporcional da CONTRATADA, sem prejuízo da observância dos padrões de qualidade exigidos.
- 2.8.10 O **Valor de Dedução de Atendimentos Inconformes (VDAI)** será deduzido na fatura correspondente ao mês da comunicação formal da ocorrência.

- 2.8.10.1 Caso não seja possível, será postergada para o mês subsequente realizar a dedução nesse período, o valor será automaticamente transferido para dedução na fatura do mês subsequente.
- 2.8.11 Tal fato não isenta a CONTRATADA de ser acionada pela CAIXA para apuração de responsabilidades decorrentes de outras consequências que possam ser ocasionadas pelo atendimento inconforme prestado.
- 2.8.12 Para os casos em que a CONTRATADA não concordar com a aplicação do VDAI, a contestação e as justificativas deverão ser apresentadas, via sistema, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da comunicação do apontamento.
- 2.8.12.1 O parecer final da CAIXA quanto à análise da contestação terá caráter definitivo, não cabendo recurso.
- 2.8.13 A CAIXA poderá, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, revisar a fórmula de cálculo mencionada acima ou até mesmo reverter a dedução em medida de caráter informativo/educativo, caso seja a primeira ocorrência praticada pela CONTRATADA no decorrer do contrato.
- 2.8.13.1 A comunicação à CONTRATADA se dará com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

### **3 MÓDULO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

#### **3.1 Definição:**

- 3.1.1 A Pesquisa de Satisfação dos Usuários é uma ferramenta metodológica e sistemática utilizada para coletar, analisar e interpretar o feedback dos clientes, com o objetivo de avaliar seu nível de contentamento em relação ao atendimento prestado.
- 3.1.2 No contexto do Teleatendimento da CAIXA, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários constitui um instrumento de avaliação do desempenho da CONTRATADA, que permite medir a qualidade do serviço prestado e propor ações de melhoria contínua.

#### **3.2 Objetivo:**

- 3.2.1 Avaliar a percepção dos clientes sobre os serviços prestados, identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, orientar decisões estratégicas, promover a fidelização e contribuir para a melhoria contínua da qualidade do teleatendimento da CAIXA.
- 3.2.1.1 As perguntas que compõem a Pesquisa de Satisfação serão elaboradas pela CAIXA com o objetivo de identificar, validar e priorizar o que realmente agrega valor ao cliente nos processos de contato e atendimento.
- 3.2.1.1.1 Caso haja alteração das perguntas que compõem a pesquisa, a CONTRATADA será comunicada com 5 (CINCO) dias úteis de antecedência para adaptação, caso necessário.



**3.3 Responsabilidades da CONTRATADA:**

- 3.3.1 Direcionar os atendimentos/abordagens para realização da pesquisa, quando houver.
- 3.3.2 Atuar de forma proativa junto aos seus empregados com objetivo de manter a satisfação dos clientes e usuários em um nível elevado.
- 3.3.3 Executar os atendimentos conforme padrões de qualidade estabelecidos, assegurando cordialidade, clareza, empatia e eficiência.
- 3.3.4 Elaborar e apresentar relatórios periódicos com indicadores de desempenho e satisfação, incluindo análises e recomendações.

**3.4 Público-Alvo:**

- 3.4.1 Clientes e não clientes da CAIXA, usuários da Central de Atendimento.

**3.5 Periodicidade:**

- 3.5.1 O período de aplicação das Pesquisas de Satisfação dos Usuários será contínuo e poderá abranger 100% dos atendimentos/abordagens realizados.

**3.6 Recursos possíveis:**

- 3.6.1 Pesquisa Eletrônica, utilizando recursos da Unidade de Resposta Audível (URA).
- 3.6.2 Pesquisa por mensagens SMS ou WhatsApp.
- 3.6.3 Pesquisa Humana, utilizando perguntas realizadas pelo atendente ao final do atendimento.
- 3.6.4 Pesquisa por Formulário, encaminhado junto às respostas enviadas às mensagens recebidas por *e-mail*.
- 3.6.5 Outras formas de pesquisa adequadas aos canais de atendimento que vierem a surgir, conforme definido pela CAIXA.

**3.7 Procedimento Operacional:**

3.7.1 Finalizado o atendimento os usuários serão convidados a participar da pesquisa, atribuindo nota, numa escala determinada pela CAIXA, para avaliar o atendimento recebido.

3.7.1.1 A pesquisa terá um ou mais itens de avaliação, que serão definidos e alterados a critério exclusivo da CAIXA, com base nas melhores práticas do mercado e nos conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para a prestação de um atendimento de qualidade.

**3.8 Indicadores de Desempenho:**

3.8.1 A apuração da Nota de Satisfação dos Usuários, utilizado na fórmula **NQ** descrita no Módulo de Monitoramento, será realizada por **FA** em separado, utilizando-se a seguinte metodologia:

3.8.1.1 O escore da **FA** será obtido a partir do somatório das notas individuais de satisfação dos usuários atendidos naquela fila, dividido pela quantidade de pesquisas respondidas na amostra.

3.8.1.2 A CAIXA também realizará a apuração de escore por operador, com o intuito de acompanhar o nível de satisfação dos usuários com os atendimentos prestados de forma individual.

3.8.1.2.1 O cálculo será realizado pelo somatório das respostas por itens, dividido pelo total de itens avaliados na sua pesquisa, multiplicados por 100 (cem).

3.8.1.2.2 Esta avaliação não será utilizada para fins de apuração da NQ, não tendo impacto no faturamento da CONTRATADA.

**3.9 Pesquisa de Satisfação – Empregados da CONTRATADA**

3.9.1 A CAIXA poderá, ainda, realizar pesquisa 360º com os empregados da CONTRATADA, de forma voluntária, anônima e confidencial, visando garantir a privacidade dos respondentes e o respeito à legislação vigente.

3.9.2 O objetivo da pesquisa será para identificar oportunidades de melhoria nos processos de atendimento aos clientes e não clientes da CAIXA, incluindo:

- Gargalos operacionais;
- Falhas de comunicação;
- Necessidades de capacitação;
- Oportunidades de inovação;
- Fortalecimento da parceria entre CAIXA e CONTRATADA, dentre outros.

3.9.3 O questionário será elaborado de forma a não incluir dados pessoais sensíveis, nem qualquer conteúdo que possa expor individualmente os colaboradores da CONTRATADA, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

**4 MÓDULO TREINAMENTO****4.1 Definição:**

4.1.1 O Treinamento é o processo de capacitação, aprimoramento e especialização dos profissionais para aquisição dos conhecimentos necessários à prestação de serviços com qualidade e ao cumprimento dos termos contratuais.

4.1.2 As atividades/horas de treinamento não serão remuneradas pela CAIXA, devendo seus custos estarem inseridos no processo de precificação pela CONTRATADA, inclusive o treinamento inicial.

**4.2 Objetivos:**

4.2.1 Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e o perfil profissional definido.

4.2.2 A CAIXA poderá acompanhar *in loco* ou remotamente os treinamentos ministrados pela CONTRATADA para avaliar a qualidade e conformidade dos treinamentos ministrados e sugestões de melhorias, caso necessário.

4.2.3 A CONTRATADA deverá assegurar condições adequadas para o acompanhamento remoto dos treinamentos realizados, seja por meio de transmissão em tempo real ou disponibilização de gravações, os quais serão utilizados pela CAIXA para avaliação da qualidade dos conteúdos e da condução das atividades.

4.2.3.1 Sempre que a CAIXA optar pelo acompanhamento remoto, a CONTRATADA deverá dispor de infraestrutura tecnológica compatível, que permita a visualização em tempo real ou o acesso posterior às gravações integrais dos treinamentos ministrados, garantindo qualidade de imagem e áudio suficientes para fins de avaliação.

4.2.3.1.1 As gravações dos treinamentos deverão ser disponibilizadas à CAIXA em dispositivos físicos, como *pen drives* ou HDs externos, ou por meio de repositórios online seguros, conforme conveniência operacional e critérios de segurança da informação.

4.2.3.1.2 Os arquivos de gravação deverão estar em formato compatível com *softwares* de reprodução amplamente utilizados, que não exijam programas exclusivos ou específicos para visualização, garantindo acessibilidade e facilidade de análise.

4.2.3.2 A nomenclatura dos arquivos de gravação deverá seguir o padrão: [NOME DA FILA TREINADA] – [DD-MM-AAAA], de modo a facilitar a identificação, organização e rastreabilidade dos conteúdos.

4.2.4 O Plano de Acompanhamento da Qualidade deverá contemplar o dimensionamento e o controle da execução do tempo de treinamento, expressos em minutos, por grupo de atendimento ou por fila, conforme critérios definidos pela CAIXA.

4.2.5 A CAIXA será responsável pela atualização e reciclagem dos conhecimentos dos Multiplicadores, mediante o repasse de novas informações, diretrizes e conteúdos relevantes para a melhoria contínua dos processos de capacitação.

**4.3 Responsabilidade da CONTRATADA:**

- 4.3.1 Os treinamentos deverão ser contínuos e conduzidos por equipe de multiplicadores, qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função.
- 4.3.2 Essa equipe será responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente dos treinamentos, mantendo a CAIXA informada por meio de relatórios sobre cada ação realizada.
- 4.3.3 O conteúdo do programa de capacitação dos operadores, supervisores, monitores, multiplicadores e demais empregados alocados nas atividades de suporte à operação e coordenação, referente aos produtos, sistemas e serviços atendidos, bem como os procedimentos para o desenvolvimento das atividades, deverá ser fornecido pela CONTRATADA, após validação e homologação prévia da CAIXA, cabendo à CONTRATADA efetuar o treinamento de todos os prestadores.
- 4.3.4 A realização dos treinamentos é obrigatória, principalmente nos seguintes casos:
- a) introdutório para integração de novos colaboradores, onde será fornecido informações básicas e essenciais para que possam iniciar suas atividades com segurança, clareza e alinhamento aos objetivos da CAIXA;
  - b) aprimoramento e especialização dos profissionais;
  - c) novos produtos, serviços e sistemas para atendimento;
  - d) disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts;
  - e) demandas sazonais;
  - f) ação preventiva (reciclagem);
  - g) nivelamento e reforço do aprendizado, rotineiramente;
  - h) quando solicitado pela CAIXA.
- 4.3.5 A CONTRATADA deverá preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, e permitir acesso à CAIXA, a qualquer tempo, aos seguintes dados, dentre outros:
- a) agenda mensal dos treinamentos;
  - b) treinamentos realizados e suas avaliações (profissionais treinados e multiplicadores);
  - c) metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
  - d) carga horária dos treinamentos e reciclagens;
  - e) ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos abaixo dos padrões mínimos definidos exclusivamente pela CAIXA;
  - f) relação contendo a qualificação de todos os profissionais alocados no treinamento realizado.
  - g) registro do treinamento e respectiva avaliação na ficha funcional dos empregados.
- 4.3.6 A CAIXA, a seu exclusivo critério, poderá exigir comprovações ou realizar ações para verificar a qualidade do treinamento aplicado.
- 4.3.7 A CONTRATADA deverá aplicar questionário, em conjunto com a aplicação de prova, conforme padrão definido pela CAIXA, para avaliação do treinamento realizado.

- 4.3.8 Os treinamentos somente poderão ser ministrados após a efetiva alocação de mão de obra, mediante assinatura de contrato de trabalho, pelos colaboradores e pela CONTRATADA, e assinatura do Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação - MO19607.
- 4.3.8.1 Os custos envolvidos no processo de treinamento, inclusive do treinamento inicial, devem estar inseridos na precificação pela CONTRATADA.
- 4.3.8.2 Caso seja constatada pela CAIXA que houve treinamento de colaboradores antes da sua efetiva contratação, ou não sejam cumpridas integralmente as obrigações trabalhistas nesse período (pagamento de salários, benefícios, encargos sociais, entre outros), a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas no CONTRATO, bem como às responsabilidades legais aplicáveis inclusive àquelas de natureza trabalhista.
- 4.3.8.3 Inclui encargos e benefícios dos empregados durante o período de capacitação pré-operacional
- 4.4 **Treinamento de Integração:**
- 4.4.1 O Treinamento de Integração deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento, adequado ao perfil e atividades definidos para cada profissional, devendo abordar no mínimo, os seguintes assuntos:
- 4.4.1.1 Contextualização acerca de uma Central de Atendimento.
- 4.4.1.2 Técnicas e habilidades referentes à comunicação falada e escrita.
- 4.4.1.3 Padrões de Atendimento Telefônico.
- 4.4.1.4 Conceitos sobre experiência e jornada do cliente no atendimento.
- 4.4.1.5 Legislação vigente sobre Central de Atendimento e Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
- 4.4.1.6 Conhecimento do Código de Ética, Código de Defesa do Consumidor, Código de Defesa do Consumidor Bancário e SARB vigente.
- 4.4.1.7 Noções de sigilo profissional e de segurança da informação e privacidade de dados, conforme conteúdo mínimo abordado neste Termo de Referência.
- 4.4.1.8 Conhecimento sobre a CAIXA, com ênfase em seu papel social, sua importância para a sociedade e os principais produtos e serviços oferecidos.
- 4.4.1.9 Conhecimentos básicos sobre recursos de *hardware*, *software* e telefonia que compõem uma Posição de Atendimento (PA).
- 4.4.1.10 Conhecimento do Regimento Interno da CAIXA e da CONTRATADA (Normas de Conduta e Comportamento na Central de Atendimento).
- 4.4.2 Somente poderão prestar serviços à CAIXA os profissionais da CONTRATADA que, após o Treinamento de Integração, apresentarem os conhecimentos necessários para prestação dos serviços a serem executados.

- 4.4.3 A CAIXA poderá definir critérios e exigir que o atendimento a determinadas filas seja realizado por profissionais que apresentem as melhores notas/avaliações nos treinamentos de integração, treinamentos específicos e/ou resultados de monitorias.
- 4.4.4 O Treinamento de Integração também deverá capacitar prestadores com pelo menos 1 (uma) **FA**, a ser definida pela CAIXA.
- 4.5 Nas situações em que haja transferência de profissional entre contratos CAIXA de mesmo objeto e a critério exclusivo da CAIXA, poderá ser excepcionada a participação em treinamento de integração e/ou treinamento para filas específicas, sendo exigido apenas aprovação para a FA em questão, com comprovação em sistema de treinamento.
- 4.6 A CONTRATADA deverá realizar treinamentos que promovam:
- 4.6.1 O aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços no atendimento/relacionamento com os consumidores considerados potencialmente vulneráveis, conforme disposto no normativo de autorregulação SARB vigente.
- 4.6.2 A qualificação de sua atuação no serviço de atendimento ao consumidor (SAC), conforme disposto em lei específica e normativo de autorregulação vigentes.
- 4.6.3 O conhecimento/domínio sobre os assuntos e sua aplicação nos atendimentos realizados.
- 4.7 A CONTRATADA deverá promover ação educacional com frequência, no mínimo anual, obrigatória para todos os prestadores sobre boas práticas de Governança Corporativa, Segurança da Informação, Gestão de Riscos, Ética e Integridade.
- 4.7.1 A ação educacional deverá ser baseada na cartilha “Agir Certo Sempre – Terceirizadas” disponível para download no site da Caixa, na seção “Downloads”.
- 4.7.2 No caso de impossibilidade de realização do treinamento na Central de Atendimento, a CONTRATADA poderá aplicá-los em ambientes externos, mediante prévia autorização e sem ônus para a CAIXA.
- 4.8 Em caso de descumprimento dos itens acima, a CONTRATADA estará sujeita às sanções administrativas dispostas neste CONTRATO.
- 4.9 **Deduções:**
- 4.9.1 A CONTRATADA deverá comprovar a realização de, no mínimo, 3 (três) horas de treinamento por Operador, a cada mês de vigência contratual.
- 4.9.2 A comprovação da carga horária mensal poderá ser realizada de forma consolidada, considerando o somatório das horas de treinamento ministradas, desde que compatível com o número de Operadores considerados para fins de apuração.
- 4.9.3 Para fins de validação da carga horária de treinamento, serão consideradas apenas as horas referentes aos Operadores e/ou Analistas de Atendimento I que tenham sido aprovados nos respectivos treinamentos.



4.9.4 Para fins de cálculo da quantidade de operadores a ser considerada no cálculo da carga horária de treinamento, serão considerados na apuração os prestadores ativos por, no mínimo, 15 (quinze) dias no mês de referência.

4.9.5 No caso de descumprimento, haverá aplicação de dedução conforme fórmula abaixo:

$$VDT = TTN * 60 * VM$$

Onde:

**VDT:** Valor de Dedução Treinamento

**TTN:** Total de Horas de Treinamento Não aplicados

**VM:** Valor do Minuto

**ANEXO I-B - INDICADORES DE CONFORMIDADE DO ATENDIMENTO**

1 A conformidade do atendimento será acompanhada por meio dos seguintes indicadores:

<b>a) ÍNDICE DE SOLUÇÃO EM PRIMEIRO NÍVEL (ISO)</b>	<p>É o percentual de atendimentos finalizados pelos operadores e analistas, sendo calculado pela fórmula:</p> $ISO = \frac{\text{Quantidade de atendimentos concluídos em 1º nível}}{\text{Total de tratamentos}}$	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ O ISO se aplica apenas aos atendimentos em que o tratamento permite que o operador ou analista em 1º nível conclua o atendimento e encaminhe para instâncias de atendimento superiores (2º ou 3º níveis).</li><li>▪ Demandas canceladas pelo cliente não são consideradas tratadas.</li><li>▪ Indicador de conformidade calculado por fila/mês.</li></ul>
<b>b) ÍNDICE DE TEMPESTIVIDADE NO ATENDIMENTO DE SEGUNDO NÍVEL (ITA)</b>	<p>É o percentual de chamados finalizados tempestivamente em 2º nível, sendo calculado pela fórmula:</p> $ITA = \frac{\text{Quantidade de chamados tratados em 2º nível no prazo}}{\text{Total de tratamentos}}$	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demandas concluídas, encaminhadas para o 3º nível ou que houve solicitação de insumos e estão aguardando retorno do cliente são consideradas tratadas.</li><li>▪ Indicador de conformidade calculado por fila/mês.</li></ul>
<b>c) TAXA DE REGISTRO DO ATENDIMENTO (TRA)</b>	<p>É o percentual entre o total de atendimentos registrados e o total de ligações atendidas, conforme a fórmula:</p> $TRA = \frac{\text{Quantidade de registros de atendimento}}{\text{Total de atendimentos realizados}}$	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ O TRA se aplica apenas aos atendimentos cuja demanda não foi diretamente inserida pelo cliente, sendo necessária ação do operador ou analista para inserir o relato do cliente em ferramenta específica para registro.</li><li>▪ Entende-se por registro do atendimento a correta</li></ul>

		<p>categorização da demanda e descrição clara e objetiva da demanda ou questionamento do cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador de conformidade calculado por fila/mês.</li> </ul>
<b>d) TAXA DE REABERTURA DO ATENDIMENTO (TRE)</b>	<p>É o percentual de atendimentos assíncronos reabertos, calculada pela fórmula:</p> $TRE = \frac{\text{Quantidade de atendimentos reabertos}}{\text{Quantidade de atendimentos concluídos em 1º nível}}$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demandas concluídas, encaminhadas para o 3º nível ou que houve solicitação de insumos e estão aguardando retorno do cliente são consideradas tratadas.</li> <li>Indicador de conformidade calculado por fila/mês.</li> </ul>
<b>e) TEMPO MÉDIO OPERACIONAL (TMO)</b>	<p>O tempo médio operacional é a junção do tempo médio de atendimento e de pós-atendimento. Ou seja, ele mensura o tempo que um atendente demora desde o começo de uma conversa até ficar disponível para o próximo chamado</p> $TMO = \frac{\text{Tempo total de atendimento} + \text{tempo total de espera} + \text{Tempo total de Fallow Up}}{\text{Número total de atendimentos}}$	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicador de conformidade calculado por fila/mês.</li> </ul>

<b>f) ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX)</b>	<p>É o percentual médio de satisfação dos usuários com os atendimentos realizados, considerando aspectos como empatia, clareza, resolutividade e esforço percebido. É calculado pela fórmula:</p> $UX = \frac{(CSAT * x) + (NPS * y) + (CES * z)}{100}$ <p>X,Y,Z= Peso de cada indicador.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ CSAT (<i>Customer Satisfaction</i>) Avaliação direta do atendimento (ex: nota de 1 a 5). Pesquisa pós-atendimento</li><li>▪ CES (<i>Customer Effort Score</i>) Mede o esforço do cliente para resolver a demanda Pesquisa com pergunta direta</li><li>▪ NPS (<i>Net Promoter Score</i>) Mede a probabilidade de recomendação. Pesquisa com escala de 0 a 10</li><li>▪ Calculado mensalmente por canal/fila</li></ul>
---	---	--

- 1.1 Embora os indicadores de conformidade não integrem a metodologia de remuneração dos serviços de atendimento, a CONTRATADA deverá zelar pelo atingimento das metas para cada indicador.
  - 1.1.1 O não atingimento das metas dos indicadores de conformidade poderá ser objeto de notificações e penalidades à CONTRATADA.
  - 1.1.2 A CONTRATADA estará sujeita a multa mensal para cada descumprimento no atingimento dos indicadores de conformidade do Atendimento.
  - 1.1.3 Mediante justificativa embasada da CONTRATADA a multa poderá, a critério exclusivo da CAIXA, ser revertida em notificação.
  - 1.1.4 Caso alguma das fórmulas que compõem os indicadores descritos neste ANEXO não seja aplicável ou não possa ser mensurado, este não será cobrada.
- 1.2 As metas e as filas consideradas em cada indicador serão informadas pela CAIXA, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, devendo a CONTRATADA se ajustar para o cumprimento dos indicadores.

**ANEXO I-C - DIMENSIONAMENTO E PRECIFICAÇÃO****1 DESCRIÇÃO**

- 1.1 A Metodologia de Precificação do Valor do Minuto (**VM**) e do Valor do Acionamento (**VA**) é a orientação definida pela CAIXA para a apuração e preenchimento dos valores e das planilhas que comporão a Proposta Comercial a ser apresentada pela CONTRATADA.
- 1.2 É obrigatória a apresentação das planilhas e documentos citados abaixo:
- 1.2.1 Planilhas de Alocação de Operadores (ANEXO I-K).
- 1.2.2 Planilha de Custos e Formação de Preços.
- 1.2.3 Proposta Comercial da Licitante.
- 1.2.4 Convenção Coletiva de Trabalho/Acordo Coletivo de Trabalho considerada para a precificação.
- 1.3 Para fins de precificação, a CONTRATADA deverá dimensionar a quantidade de operadores para 100% da volumetria mensal contratada e para 100% da evolução Histórica de Atendimento do ANEXO I-J, de forma que o serviço seja realizado em sua totalidade por atendimento humano.
- 1.3.1 Conforme item 4.1.2 do ANEXO I-A, as atividades de treinamento não serão remuneradas pela CAIXA, devendo seus custos estarem inseridos no processo de precificação pela CONTRATADA.

**2 DIMENSIONAMENTO DE OPERADORES E DEMAIS CARGOS**

- 2.1 Para o dimensionamento das equipes que executarão os serviços de atendimento, a CONTRATADA deve prever a quantidade de operadores necessária à execução dos serviços objeto deste CONTRATO, considerando o volume de minutos e acionamentos estimados, curvas de demanda constantes no ANEXO I-J e os indicadores constantes no ANEXO I-G, e preencher a Planilha de Alocação de Operadores (ANEXO I-K),
- 2.1.1 Para dimensionamento inicial, a empresa deverá considerar os dados abaixo, de maneira que a “Demanda Base” atenda aos critérios da coluna “Critério Mínimo”.

Segmento		Critério Mínimo
TELEFÔNICO	SAC	Atender 100% da demanda em pelo menos 95% dos dias produtivos.
	STE	Atender 100% da demanda em pelo menos 95% dos dias produtivos.
	CIDADÃO	Atender 100% da demanda em pelo menos 95% dos dias produtivos.
	COMERCIAL	Atender 100% da demanda em pelo menos 95% dos dias produtivos.
	CARTÃO (CXA)	Atender 100% da demanda em pelo menos 95% dos dias produtivos.

	MCMV	Atender 100% da demanda em pelo menos 95% dos dias produtivos.
	PARCEIROS LOTÉRICOS/CCA	Atender 100% da demanda em pelo menos 95% dos dias produtivos.
RETAGUARDA	PASTAS_GIC	Atender 100% da demanda em pelo menos 95% dos dias produtivos.
WEB	WHATSAPP	Atender 100% da demanda em pelo menos 95% dos dias produtivos.
	FORMULÁRIO ELETRÔNICO (SERVICOS.CAIXA)	Atender 100% da demanda em 100% dos dias produtivos.

- 2.1.1.1 Para dimensionamento inicial da prestação dos serviços do Atendimento Especializado - AE, a empresa deverá considerar os dados abaixo, de maneira que a “Demanda Base” atenda aos critérios da coluna “Critério Exigido”.

Segmento	Critério Exigido
ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	Atender 100% da demanda em 100% dos dias produtivos.

- 2.1.2 A tabela de critérios mínimos é um referencial a ser utilizado pela CONTRATADA caso preste atendimento aos segmentos listados e não obriga a CAIXA a encaminhar minutos ou acionamentos de todos os segmentos listados, ficando essa decisão a critério exclusivo da CAIXA.
- 2.1.2.1 A tabela de critérios mínimos pode sofrer acréscimos e/ou alterações, a critério exclusivo da CAIXA, cumpridos os prazos mínimos descritos no ANEXO I.
- 2.1.3 Os critérios mínimos não isentam a licitante de dimensionar as equipes para cumprir os indicadores constantes do ANEXO I-G, em todos os dias e horários de prestação de serviço.
- 2.1.4 Para o dimensionamento, deve ser apreciado o absenteísmo da praça onde será realizada a prestação de serviços.
- 2.1.4.1 A CONTRATADA deve fornecer a metodologia de composição do cálculo do absenteísmo aplicado por ela, não sendo aceito valor igual a zero para esse fator.
- 2.1.4.2 Caso ocorra diferença entre o valor de absenteísmo calculado pela CONTRATADA e o valor de absenteísmo executado pela mesma, deve a CONTRATADA rever seu dimensionamento e alocação, a fim de garantir a execução da minutagem, conforme histórico contido no ANEXO I-J e indicadores contidos no ANEXO I-G, não cabendo revisão dos custos ou reequilíbrio do preço.



- 2.1.5 O dimensionamento deve prever operadores alocados em todas as faixas de horários definidas no ANEXO I-K, de acordo com as expectativas de curvas de demandas apresentadas no ANEXO I-J.
- 2.1.5.1 A CONTRATADA deve manter rigoroso acompanhamento das curvas de demanda adaptando-se, de forma rápida e tempestiva, a eventuais mudanças que possam ocorrer ao longo da prestação dos serviços.
- 2.2 O dimensionamento dos demais cargos deverão ser feito pela licitante, observando as condições deste CONTRATO e os parâmetros apresentados na Tabela de Dimensionamento do serviço, item 6 e subitens do Termo de Referência (ANEXO I), e constante na Planilha de Custos e Formação de Preços.

**ANEXO I-D - INFRAESTRUTURA FÍSICA**

- 1 A CONTRATADA é responsável por disponibilizar toda a infraestrutura predial do imóvel, incluindo a estrutura física, ambientes, acústica, acessibilidade, controle de acesso, circuito fechado de televisão, mobiliário, sistema de energia e geradores, nobreaks, segurança contra incêndio, microcomputadores, headsets, impressoras, instalações hidráulicas, climatização, rede e telecomunicações, entre outros, com qualidade e em quantidade suficiente, e de acordo com as especificações, legislações e normas técnicas vigentes.
- 1.1 Os requisitos de infraestrutura elétrica, lógica e de telefonia estão referenciados no ANEXO I-E.
- 1.2 Todo o ambiente de trabalho da CONTRATADA deverá ser iluminado, climatizado, mobiliado, confortável e acusticamente isolado, em quantidade e qualidade suficientes para a realização dos serviços contratados, tanto operacionais, quanto de gestão, TI e suporte técnico, seguindo a legislação e normas técnicas vigentes.
- 1.2.1 O local de instalação da Central de Atendimento também deverá possuir, no mínimo, 02 (duas) salas de treinamento adequadas para a realização contínua de cursos de capacitação dos operadores de atendimento, conforme especificações a seguir:
  - 1.2.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 (uma) sala de treinamento no formato “sala de aula”, equipada para atividades teóricas de capacitação, contendo, no mínimo:
    - Projetor multimídia com resolução compatível com o ambiente;
    - Sistema de som funcional e adequado ao espaço;
    - Isolamento acústico que assegure a qualidade das atividades realizadas;
    - Microcomputador para uso do instrutor;
    - Iluminação adequada, preferencialmente com luz natural complementada por luz branca artificial;
    - Sistema de climatização por meio de ar-condicionado em pleno funcionamento;
    - Quadro branco com dimensões compatíveis ao espaço e visibilidade dos participantes;
    - Infraestrutura tecnológica compatível, que permita a visualização em tempo real ou o acesso posterior às gravações integrais dos treinamentos ministrados;
    - Mobiliário ergonômico compatível com a capacidade da sala.
  - 1.2.1.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 (uma) sala de treinamento no formato “laboratório” para 30 participantes, preparadas para atividades práticas e simulações de atendimento, contendo, no mínimo:
    - Estações de trabalho com computadores individuais para os participantes e computador adicional para uso do instrutor;
    - Sistema de som funcional e compatível com o ambiente;
    - Isolamento acústico adequado;
    - Iluminação adequada, preferencialmente com luz natural complementada por luz branca artificial;
    - Sistema de climatização por meio de ar-condicionado em pleno funcionamento;
    - Quadro branco com dimensões compatíveis ao espaço e visibilidade dos participantes;
    - Headsets para todas as estações de trabalho, incluindo a do instrutor;
    - Adaptadores para escuta simultânea durante os treinamentos;

- Infraestrutura tecnológica compatível, que permita a visualização em tempo real ou o acesso posterior às gravações integrais dos treinamentos ministrados;
- Mobiliário ergonômico compatível com as atividades de simulação.

- 1.3 Os ambientes deverão ser segregados e apropriados, adaptados de acordo com as atividades, para alocação das equipes administrativas, de TI e de suporte tecnológico da CONTRATADA.
- 1.3.1 Para a equipe de TI, deverá ser disponibilizada uma sala exclusiva, segregada das demais áreas da Central de Atendimento, devidamente mobiliada e que atenda aos requisitos de iluminação adequada, climatização eficiente e isolamento acústico.
- 1.3.2 A CONTRATADA é responsável por fornecer serviços gerais de apoio, incluindo atividade de conservação e limpeza, bem como a disponibilização de ambientes adequados de copa, refeitório e descanso.
- 1.3.2.1 Os ambientes de copa e refeitório devem ser instalados fora do ambiente operacional, em espaços reservados, devidamente mobiliados e equipados com forno, geladeiras, máquinas de café, utensílios de cozinha e micro-ondas, em quantidade suficiente para garantir o uso eficiente e evitar formação de filas.
- 1.3.2.2 Os ambientes destinados ao descanso devem estar situados em espaços reservados, adequadamente mobiliados e oferecer conforto aos prestadores de serviço.
- 1.3.3 A CONTRATADA deverá garantir o fornecimento contínuo de água potável e energia elétrica, bem como realizar, de forma periódica, a manutenção dos sistemas e o controle da qualidade da água, assegurando sua conformidade com os padrões estabelecidos pelas normas vigentes.
- 1.3.4 Os equipamentos mencionados acima e as pessoas responsáveis por sua operação e manutenção fazem parte das despesas administrativas da CONTRATADA, assim como os insumos para copa, higiene e outros materiais que tenham uso constante e indispensável pelos seus empregados, todos de boa qualidade.
- 1.3.5 A CONTRATADA deverá fornecer ambiente restrito para uso exclusivo da CAIXA, além de uma sala de reunião, ambos próximos à área da operação, iluminado, climatizado e com isolamento acústico, sendo:
- a) Uma sala com espaço individual de no mínimo 4 (quatro) m<sup>2</sup> por pessoa e com controle de acesso, seja por cartão ou biometria, destinado à equipe de gestão CAIXA, com espaço físico para no mínimo 6 (seis) estações de trabalho administrativas, equipado com mobiliário, infraestrutura elétrica e lógica suficiente (cabeamento estruturado compatível a todos os equipamentos dos ambientes de atendimento, pontos de rede, e outros).
  - b) Uma sala de reunião mobiliada para no mínimo 6 (seis) pessoas.
  - c) Sanitários (masculino e feminino) e copa devidamente mobiliada e equipada (geladeira, forno micro-ondas).

- d) Os ambientes devem ser compatíveis com o tamanho da equipe CAIXA.
  - e) Os custos decorrentes da implementação dos ambientes exclusivos da CAIXA, bem como de manutenção, organização, limpeza e reposição serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.4 Além do ambiente acima, a CONTRATADA deve disponibilizar espaço para 4 (quatro) profissionais de parceiros CAIXA, responsáveis pelos equipamentos da CAIXA alocados na Central de Atendimento, apartado do ambiente exclusivo da CAIXA.
- 1.4.1 Esses profissionais serão identificados e autorizados pela equipe da CAIXA.
- 1.5 A CONTRATADA é responsável pela organização e limpeza de todos os ambientes realizando manutenção, pintura e substituição de equipamentos e acessórios sempre que necessário.
- 1.5.1 Qualquer alteração, troca, reforma ou substituição dos ambientes físicos da Central requer aprovação prévia da CAIXA.
- 1.6 O local da Central de Atendimento e a organização dos ambientes estarão sujeitos a vistorias e aprovações prévias e contínuas pela CAIXA.
- 1.7 A CAIXA terá acesso irrestrito a todos ambientes da CONTRATADA.

## **2 SEGURANÇA DO AMBIENTE**

- 2.1 Caberá à CONTRATADA a responsabilidade de prover em seu ambiente:
- 2.1.1 Sistema de controle de acesso: o acesso físico à Central de Atendimento deve respeitar as seguintes premissas:
- a) Sistema de controle de acesso eletrônico com função de identificação por cartão (crachá), biometria ou similares, homologado pela CAIXA, para monitorar e controlar a circulação de pessoas nos ambientes da Central de Atendimento.
  - b) A solução acima deve assegurar somente a circulação das equipes alocadas na prestação dos serviços de profissionais devidamente autorizados pela CAIXA e CONTRATADA.
  - c) A solução também deve permitir a criação de setores com acesso diferenciado.
  - d) O acesso físico dos empregados da CONTRATADA ao ambiente de atendimento/operação deve obedecer às normas de segurança da CAIXA e as praticadas pelo mercado, sendo vedado o acesso de prestadores de serviços ao ambiente de operação portando bolsas, mochilas, sacolas ou acessórios do tipo, caneta/lápis, papel (de qualquer espécie), bem como não deve ser permitida a entrada de equipamentos que permitam a captura de áudio ou vídeo do ambiente, tais como telefone celular, computadores portáteis, tablets ou outros meios/materiais que possibilitem o registro de informações confidenciais/sigilosas, devendo estes objetos serem guardados em armários instalados fora do ambiente operacional.

- e) Não é permitido o acesso de visitantes à Central de Atendimento, sem a prévia autorização do CAIXA.
- f) A solução também deve permitir a emissão de relatórios gerenciais e estatísticos, disponibilizando os dados de acesso sempre que solicitado pela CAIXA.

2.1.2 Circuito Fechado de Televisão – CFTV: O sistema de CFTV deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

- a) A CONTRATADA deve designar responsável pelo funcionamento do sistema de CFTV.
- b) A solução deverá cobrir todos os ambientes da Central de Atendimento.
- c) Possuir visão panorâmica e aérea, em quantidade e com nível de qualidade de imagem suficientes para garantir a segurança patrimonial e da informação, sem, contudo, permitir a visualização das telas dos monitores das estações de trabalho dos operadores.
- d) Permitir a perfeita identificação do(s) ato(s) ou ação(ões) suspeito(s) e do(s) agente(s) da ação que esteja(m) envolvido(s) em suspeitas de fraude ou danos patrimoniais, sem que se comprometam as regras de sigilo e segurança da informação.
- e) As imagens devem ser preservadas por, no mínimo, 60 (sessenta) dias, devendo a CONTRATADA guardar em mídia eletrônica as imagens de dias envolvendo ocorrências/irregularidades na Central de Atendimento.
- f) O projeto de CFTV, com o posicionamento das câmeras, deverá ser submetido à CAIXA para homologação, que poderá solicitar alterações caso entenda necessários.
- g) É necessário ajustar as funções de relógio e calendário no sistema de CFTV para que estejam sincronizadas com as informações registradas no sistema de controle de acesso físico.
- h) A verificação diária do sistema de CFTV inclui a análise das imagens exibidas no monitor (ao vivo), a revisão das gravações, bem como o funcionamento de todas as câmeras.
- i) A CONTRATADA deverá disponibilizar à CAIXA acesso às imagens das câmeras (ao vivo e históricas) por meio de interface web ou sistema homologado pela CAIXA, sem ônus para a CAIXA e sem quaisquer restrições de acesso.
- j) A CONTRATADA deve fornecer, às suas expensas, os recursos necessários (hardware, licenças, softwares, client's e outros) para permitir a monitoração remota pela CAIXA por imagens (filmagens) da Central de Atendimento, usando o recurso de CFTV da CONTRATADA.

- k) A conexão de rede para disponibilização das imagens ao vivo deverá ser apartada da rede de serviços no site da CONTRATADA, ou seja, não deverá ocorrer compartilhamento de circuitos de telecomunicações de voz/dados com imagens de CFTV por meio da rede de serviços da CONTRATADA.
  - l) A CONTRATADA deve fornecer arquivos de vídeos, sempre que solicitados pela CAIXA, em formato que permita a sua consulta sem a necessidade de *software* exclusivo ou específico.
- 2.1.3 Também é de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de sistema de alarme, brigadista e vigilância, durante todo o período de prestação dos serviços.
  - 2.1.4 A CONTRATADA deve disponibilizar crachá de identificação funcional, em modelo homologado pela CAIXA, a todos os profissionais vinculados e de forma imediata à contratação, sendo obrigatório o seu uso em serviço.
  - 2.1.5 A CONTRATADA deve disponibilizar sistema informatizado para registro de ponto, controle de frequência, contratação e movimentação de pessoal, para o controle de todos os empregados, devidamente homologado por órgão competente e/ou pela CAIXA, para fins de comprovação do cumprimento do CONTRATO e da legislação trabalhista, com acesso irrestrito pela CAIXA, inclusive remotamente.
  - 2.1.6 Todos os custos de instalação e manutenção de todo o aparato de segurança descrito neste documento será por conta da CONTRATADA.
  - 2.1.7 A CONTRATADA é responsável pelos procedimentos necessários à implementação, operação e manutenção do aparato de segurança, além de definir procedimentos a serem seguidos em emergências, tais como inundação, incêndio, vazamento de água, e outros.
  - 2.1.8 A CAIXA deverá ter acesso irrestrito, a qualquer tempo, a todos os arquivos gerados nos monitoramentos mencionados nos itens acima, inclusive de forma remota em outros endereços da CAIXA.
  - 2.1.9 A CONTRATADA deve apresentar Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) e alvará de funcionamento, conforme regulamentações vigentes ou quando solicitado pela CAIXA.
  - 2.1.10 A CONTRATADA deverá manter no local de execução dos serviços e durante toda a vigência do CONTRATO a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA), bem como dispor de Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) para atuação nos termos da regulamentação vigente.
  - 2.1.11 A CONTRATADA deve apresentar, anualmente ou quando solicitado pela CAIXA, a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) certificando a conformidade ergonômica do espaço, bem como das condições de trabalho, de acordo com as exigências da regulamentação vigente.
  - 2.1.12 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, durante a implantação da operação e após o início da prestação dos serviços, conforme o caso, realizar inspeções nas instalações, bem

como solicitar à CONTRATADA a realização de ajustes com o intuito de atestar toda a infraestrutura oferecida.

- 2.1.12.1 Caso identificada alguma irregularidade ou desconformidade, a CONTRATADA deve realizar os ajustes, conforme apontado e no prazo definido pela CAIXA.
- 2.1.13 A CAIXA ainda poderá exigir outras documentações necessárias caso haja dúvidas em relação ao cumprimento de normas e/ou legislações vigentes.



**ANEXO I-E - PADRÕES TECNOLÓGICOS CAIXA****1 DESCRIÇÃO**

- 1.1 Este ANEXO descreve as especificações técnicas básicas de funcionamento da Central de Atendimento, servindo de balizador para o planejamento dos recursos tecnológicos necessários a prestação dos serviços descritos neste contrato.
- 1.2 A arquitetura tecnológica da Central de Atendimento deverá atender aos padrões técnicos, normativos e de segurança da CAIXA, mantendo os níveis de controle e segurança similares aos exigidos nos ambientes de TI da CAIXA.
- 1.3 A CAIXA será responsável pelo fornecimento e pelos acessos ao STFC (Sistema Telefônico Fixo Comutado), DDG (0800), URA, DAC, e pelas ferramentas de atendimento.
- 1.4 A CAIXA poderá optar por utilizar recursos adicionais/específicos de sua propriedade, com hospedagem preferencial em ambiente CAIXA, caso sejam necessários por questões de segurança, padronização normativa ou desempenho, a critério exclusivo da CAIXA.
- 1.5 A CONTRATADA poderá sugerir a utilização de ferramentas e soluções tecnológicas próprias, que proporcionem melhorias nos atuais processos, agregando, assim, valor aos serviços prestados.
  - 1.5.1 Durante a vigência do CONTRATO, torna-se imprescindível o aceite e/ou homologação prévia pela CAIXA, caso essas ferramentas e soluções ainda não sejam utilizadas ou homologadas nas normas e padronizações da CAIXA.
  - 1.5.2 A utilização das ferramentas e soluções tecnológicas da CONTRATADA, caso tenham sido autorizadas, serão encerradas ao término do contrato.
- 1.6 O uso de ferramentas da CONTRATADA, se for o caso, deverá apresentar integração com as ferramentas da CAIXA de forma a prover a integração de informações e automação requerida pelos respectivos processos.
- 1.7 A CAIXA fornecerá sistema de registro de monitorias, de banco de soluções, e de gravação dos atendimentos.
  - 1.7.1 Em caso de interesse da CAIXA e da CONTRATADA, durante a vigência do CONTRATO poderá ser usada ferramenta ou sistema de propriedade da CONTRATADA, ou desenvolvido por ela, desde que atenda aos requisitos e normas internas da CAIXA, atenda as exigências deste CONTRATO, seja homologada e autorizada pela CAIXA, a seu único critério, e não gere ônus adicionais além dos previstos no valor do atendimento.

**2 ACESSO EMPRESA CONTRATADA AO AMBIENTE COMPUTACIONAL CAIXA**

- 2.1 O acesso dos funcionários da CONTRATADA para a prestação do serviço deverá obedecer aos critérios de segurança e de autenticação definidos neste Termo de Referência, às normas de segurança da CAIXA e às praticadas pelo mercado.
- 2.1.1 A CONTRATADA é responsável pela gestão de seus usuários que utilizarão os sistemas da CAIXA.
- 2.1.2 A CONTRATADA deve designar Empregado(s) Responsável(eis) como ponto de contato entre a CAIXA e os atendentes, para atuar no cadastramento desses no ambiente computacional da CAIXA, bem como repassar quaisquer orientações necessárias ao desempenho de suas atividades.
- 2.1.3 Os usuários da CONTRATADA deverão seguir todos os procedimentos, normas de segurança e de acesso definidas pela CAIXA.
- 2.1.4 A criação, o cancelamento e a gestão dos acessos competem ao(s) Empregado(s) Responsável(eis) da CONTRATADA.
- 2.1.5 Os usuários serão criados, e os acessos serão concedidos ou cancelados pela CAIXA, mediante solicitação do(s) Empregado(s) Responsável(eis) designado(s) pela CONTRATADA, por meio do sistema de gestão de usuários e acessos.
- 2.1.6 Todos os usuários da CONTRATADA deverão seguir as regras e normas de utilização e acesso aos sistemas e à rede da CAIXA.
- 2.1.7 A CONTRATADA será responsável por todos os acessos e pela conduta dos usuários de seus colaboradores, e dos usuários por ela solicitados.
- 2.1.8 A CONTRATADA providenciará Certificação Digital ICP-Brasil e-CPF (Com *Token*), para todos os empregados vinculados ao contrato, durante toda a prestação dos serviços.
- 2.1.8.1 A Certificação Digital será emitida por Autoridade Certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP Brasil.
- 2.1.8.2 O Certificado Digital para pessoa física deverá ser gerado e armazenado em dispositivo criptográfico (*token/smartcards*) homologado pela ICP-Brasil, sendo este dispositivo criptográfico fornecido pela Autoridade de Registro.
- 2.1.8.3 É necessário que o Certificado Digital a ser emitido pela Autoridade Certificadora possua o campo UPN (*User Principal Name*) preenchido com a matrícula do usuário no formato definido pela CAIXA.
- 2.1.8.4 A renovação ou substituição do Certificado, quando necessária, ficará sob responsabilidade e às expensas da CONTRATADA.
- 2.1.8.5 A CONTRATADA poderá utilizar outras soluções de Certificação Digital, desde que previamente autorizado e que atenda aos requisitos definidos pela CAIXA.

**3 INFRAESTRUTURA DO AMBIENTE COMPUTACIONAL PROVIDO PELA CONTRATADA**

- 3.1 Faz parte das obrigações da CONTRATADA o provimento, às suas expensas, de ambiente adequado à implantação da Central de Atendimento, a partir do qual serão realizadas as atividades previstas neste CONTRATO.
- 3.2 Caberá à CONTRATADA a responsabilidade de provimento em seu ambiente:
- 3.2.1 Infraestruturas elétrica e lógica necessárias à instalação de todos os equipamentos (de rede, de telefonia, microcomputadores, ramais, entre outros) tanto os fornecidos pela CAIXA quanto os fornecidos pela CONTRATADA.
- 3.2.2 Disponibilizar periféricos (monitor, mouse e teclado), cabos e recursos elétricos, com estoque suficiente para suprir tempestivamente alguma necessidade ou defeito que surgir, com vistas a não impactar no funcionamento da Central de Atendimento.
- 3.2.2.1 O estoque previsto acima não isentará ou limitará a CONTRATADA quanto a sua responsabilidade de manutenção dos equipamentos e a manutenção total do funcionamento da Central de Atendimento.
- 3.2.3 Impressoras em quantidade suficiente.
- 3.2.4 A CONTRATADA deve disponibilizar fone de ouvido com microfone embutido (*headset*), compatíveis com solução de atendimento CAIXA e de discagem automática de chamadas para o atendimento aos clientes e não clientes da CAIXA, em quantidade, inclusive reposição, e configurações compatíveis com a demanda de atendimentos previstos e margem de segurança para eventuais substituições necessárias.
- 3.2.4.1 Os equipamentos devem estar de acordo com as normas regulamentares vigentes e qualquer outro recurso necessário como: módulo carona, dispositivo de conexão ao telefone para cada profissional que o necessite como ferramenta de trabalho para atuação em atividades de operação, supervisão, monitoria, qualidade e treinamento, sendo as reposições imediatas de sua responsabilidade, conforme características obrigatórias contidas neste CONTRATO.
- 3.2.4.2 O modelo de fones de ouvido (*headset*) escolhido deve ter redutor de ruído e operar em modo *plug & play*, sem a necessidade de configuração adicional ou instalação de driver específico.
- 3.2.5 Microcomputadores em quantidades e configurações compatíveis com a demanda prevista de atendimentos e com a quantidade de empregados vinculados ao contrato. Os microcomputadores deverão possuir todos os recursos especificados a seguir:

**Especificações para microcomputador e notebook**

**a) PLACA PRINCIPAL:** Deverá possuir, integrado à placa-mãe e sem adaptações, subsistema de segurança TPM (*trusted platform module*) compatível com a norma TPM Specification Version 2.0 ou superior especificada pelo TCG (*trusted computing group*);  
Possuir interface padrão NVMe no formato M.2.

**b) BIOS ou UEFI:** Deverá possuir mecanismo de hardware e ou *software* ou mesmo ambos em conjunto que executem auto reparo da BIOS e firmware quando corrompidos ou adulterados por ataques cibernéticos usando uma cópia íntegra que deve estar armazenada em área segura; BIOS deve estar em conformidade com a normativa NIST 800-147, baseado nos padrões de mercado de maneira a usar métodos de criptografia robusta para verificar a integridade da BIOS antes de passar o controle de execução a mesma; Deve possuir, acesso através do BIOS ou no boot do equipamento, ferramenta integrada para apagar os dados do disco rígido de forma segura, não permitindo que sejam recuperados através de ferramentas de recuperação de dados (data Recovery), deve estar em conformidade e estar aprovado de acordo com algum padrão internacional de segurança, de forma que não danifique a unidade de armazenamento durante o processo de limpeza dos dados do dispositivo.

**c) PROCESSADOR:** Processador de arquitetura x86 com tecnologia de 64bits; Memória cache, ou tecnologia superior de no mínimo 18 (dezoito) MB; Mínimo de 6 (cores) com frequência máxima, de no mínimo, 4.2 GHz ou superior; suportar criptografia AES e Directx 12. O processador deverá ser, no mínimo, da linha Intel de 12ª geração ou AMD Ryzen série 5000, com arquitetura Zen 3 ou superior.

**d) MEMÓRIA RAM:** Possuir, no mínimo, 16 (Dezesseis) Gigabytes, DDR4 ou superior.

**e) ARMAZENAMENTO:** SSD tipo NVMe no formato M.2, com interface PCI Express 3.0 x4 ou superior, com capacidade mínima de 480 GB, sem necessidade de adaptadores.

**f) REDE:** Plug & play, Fast Ethernet ou superior para comunicação a 10/100/1000 Mbit/s, com autonegociação e chaveamento automático entre os modos de operação Half/Full Duplex; Possuir interface padrão Gigabit-Ethernet, com conector no formato RJ-45;

**g) SISTEMA OPERACIONAL:** Os microcomputadores deverão ser fornecidos com licenças de uso em regime de OEM originais para Microsoft Windows 11 Pro 64 bits em Português do Brasil ou superior; O Sistema operacional Windows 11 Pro 64 bits em Português BR instalado e em pleno funcionamento. A CONTRATADA deverá possuir cadastro junto à Microsoft para vinculação da máquina e atualização automática de drivers.

**h) COMPATIBILIDADE:** O equipamento e seus periféricos devem constar da lista de hardware compatível ("HCL" ou "Windows Catalog") para Windows 11, emitida pela Microsoft e contida no site daquela empresa; Devem ser fornecidos os drivers correspondentes às interfaces instaladas no equipamento, de forma a permitir a perfeita configuração destas interfaces; Os drivers e *softwares* dos equipamentos deverão ser fornecidos diretamente no site do fabricante, por toda a duração do contrato; Os drivers de todos os dispositivos ofertados com o equipamento devem ser compatíveis com o sistema operacional Windows 11 Pro, e superiores; Os equipamentos deverão ser acompanhados de todos os cabos, drivers e manuais necessários à instalação e ao seu perfeito funcionamento.

3.2.5.1 A CONTRATADA deverá utilizar máquinas de 1 (um) fabricante, sendo permitido até 2 (dois) modelos distintos, que deverão ser apresentadas para homologação e criação de imagem pela CAIXA.

3.2.5.1.1 O fabricante deve ser participante do *Windows Autopilot*.

3.2.5.2 A CONTRATADA deverá entregar 1 (uma) amostra de cada modelo de microcomputador e notebook (se houver), conforme especificação e quantidade definidas pela CAIXA, de acordo com o apontado neste ANEXO I-E, durante a fase de implantação dos serviços, e recolher, após homologação e criação de imagem, no endereço abaixo ou em outro definido pela CAIXA durante a implantação dos serviços:

Brasília (DF)	
ST SEPN 512 CJT C LOTE 09 – Asa Norte – BRASÍLIA/DF Unidade CEAUS – 7562 - Térreo - Ala Sul	CEP: 70760-706

3.2.5.3 São responsabilidades da CONTRATADA:

Responsabilidades da CONTRATADA
<b>I - Instalação</b> <p>a) A instalação física e lógica dos equipamentos será efetuada pela CONTRATADA, exceto a baixa e aplicação de imagem/matriz padronizada de <i>software</i> que serão realizadas pela CAIXA, nos locais e horários indicados por esta.</p> <p>b) Todos os equipamentos deverão possuir número de série e patrimônio.</p> <b>II – Garantia do equipamento e suporte técnico</b> <p>a) A CONTRATADA deverá fornecer equipamentos com garantia por toda a vigência contratual, contados a partir da instalação; prestar suporte e assistência técnica; substituir peças, componentes, incluindo a bateria, e acessórios que apresentem defeito durante todo o período de vigência, sem qualquer ônus adicional para a CAIXA, obrigando-se a CONTRATADA a manter os equipamentos permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para a prestação dos serviços.</p> <p>b) O suporte e assistência técnica, inclusive a substituição de peças dos equipamentos, deverá ser efetuada no mesmo local de prestação dos serviços, sendo vedada a retirada de qualquer equipamento sem autorização expressa da CAIXA, ou mediante cumprimento de processo de desmobilização, quando for o caso.</p> <p>c) Durante o período de garantia, qualquer alteração nos programas (DLL, API, drivers etc.) do fornecedor, seja por solicitação da CAIXA ou não, deverá ocorrer sem ônus para a CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos após a solicitação.</p>

d) A CAIXA poderá instalar nos equipamentos produtos de hardware ou *software* de outros fornecedores ou fabricantes, com mão-de-obra própria ou de terceiros, desde que tal iniciativa não implique em danos físicos aos equipamentos, sem que isso possa ser usado como pretexto pela CONTRATADA para se desobrigar da garantia de funcionamento prevista.

e) Durante o período de garantia, a CONTRATADA compromete-se a substituir de imediato os equipamentos ou peças que apresentarem ocorrências e defeitos.

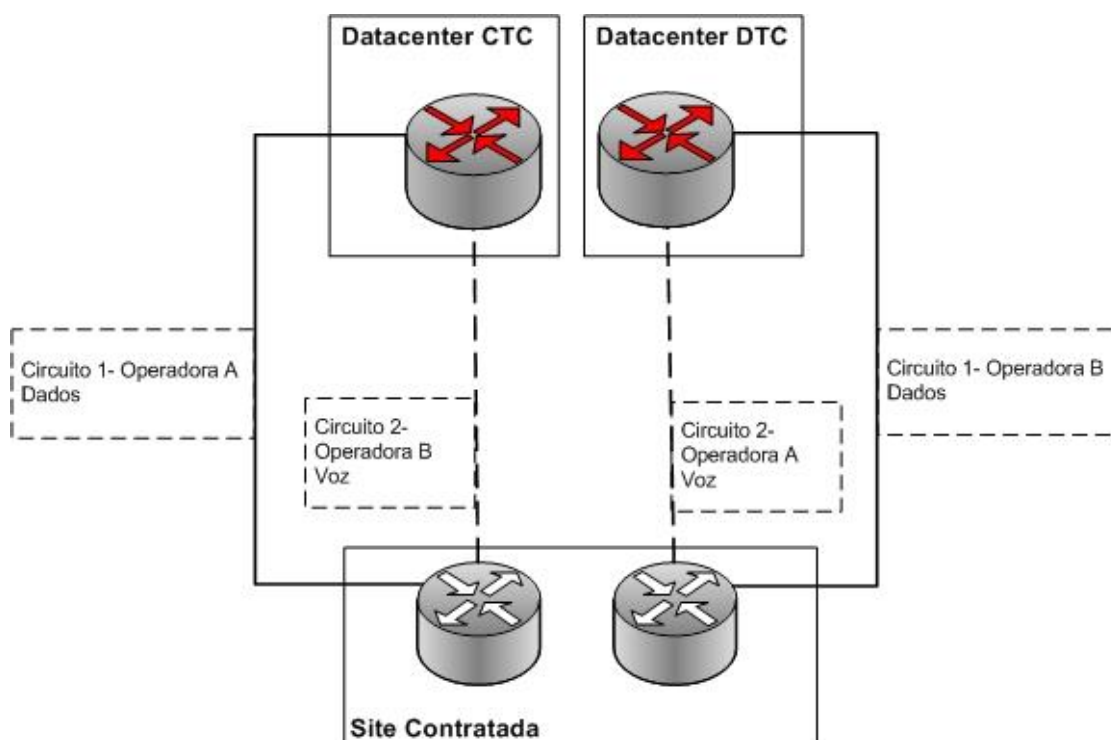
- 3.2.5.4 A precificação e disponibilização de notebook é de responsabilidade da CONTRATADA, conforme sua necessidade.
- 3.2.5.5 Os microcomputadores e *notebooks* deverão ser utilizados apenas na operação contratada com a CAIXA e não deverão possuir conexão com internet ou rede da CONTRATADA salvo determinação da CAIXA.
- 3.3 A CAIXA fará a baixa e aplicação da imagem/matriz padronizada de *software* nos microcomputadores e *notebooks* (se houver), nos locais e horários indicados por ela, e fornecerá os seguintes recursos:
- 3.3.1 Ativos de rede.
- 3.3.1.1 A CONTRATADA receberá os equipamentos da CAIXA em perfeito estado e será responsável por devolvê-los na mesma condição de estado e funcionamento, caso contrário a CONTRATADA deverá arcar com o custo de reposição, manutenção ou troca, sem gerar custos adicionais à CAIXA, incluindo por motivo de desaparecimento do equipamento, furto ou roubo.
- 3.3.2 *Softwares* e aplicativos providos pela CAIXA e de seu interesse, bem como o respectivo suporte técnico.
- 3.3.2.1 Os computadores da CONTRATADA utilizarão os *softwares* definidos no catálogo de *software* da CAIXA.
- 3.3.2.1.1 As licenças do *Office 365* são vinculadas aos usuários.
- 3.3.2.2 As configurações de *software* seguirão as padronizações e os critérios de segurança vigentes utilizados pela CAIXA.
- 3.3.2.3 As demais especificações de segurança, sistemas operacionais, imagens e *softwares* serão detalhadas durante a fase de implantação do contrato.
- 3.4 Em caso de qualquer problema, incidentes, necessidades de manutenção relacionados aos recursos de infraestrutura e outros de responsabilidade da CONTRATADA (solução, *hardware*, *software*, ferramentas, aplicativos etc.), previstos e citados no item 3 e seus subitens deste ANEXO, a CONTRATADA deverá solucionar o problema em caráter de urgência, no prazo máximo de 2 (duas) horas, a contar da data e hora de identificação do problema pela CONTRATADA ou da sinalização feita pela equipe de suporte da CAIXA.



- 3.5 A CAIXA, a seu critério e necessidade, poderá demandar qualquer mudança, alteração, acréscimo, redução, configurações e ajustes em qualquer um dos recursos de infraestrutura (solução, *hardware*, *software*, aplicativos, ferramentas, etc.).
- 3.5.1 O prazo para implantar/finalizar a demanda é de 5 (cinco) dias corridos, a contar da data de identificação da necessidade ou da data da solicitação da CAIXA, o que ocorrer primeiro.
- 3.5.2 A CAIXA poderá vistoriar todo o parque tecnológico da central de atendimento, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, para atestar a qualidade e a efetividade dos equipamentos, bem como a conformidade contratual.
- 3.5.3 Caso seja identificada inconformidade/divergência, a CONTRATADA será notificada para realizar as adequações imediatamente ou no prazo informado pela CAIXA.

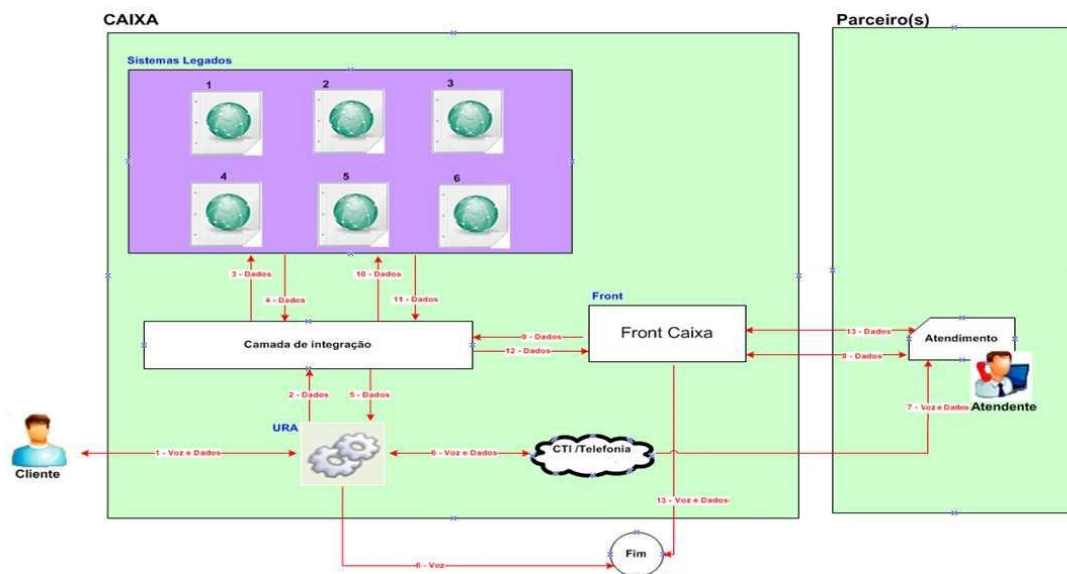
#### 4 CONECTIVIDADE COM A CAIXA

- 4.1 A CONTRATADA será responsável pelo estabelecimento de conectividade para troca de informações (dados e voz) com a CAIXA, conforme descrito neste CONTRATO.
- 4.2 A central de atendimento estará conectada à Rede CAIXA através de circuitos de dados providos pela CONTRATADA, fazendo parte do contexto de Unidades conectadas na Intranet CAIXA.
- 4.3 Os ambientes da Central de Atendimento deverão ser conectados à Rede CAIXA em dupla abordagem, com operadoras de telecomunicações diferentes, e conectadas em 02 Datacenters CAIXA, conforme figura abaixo.





- 4.4 As redes (LAN e WAN) no ambiente da CONTRATADA terão conexões exclusivas com a Rede CAIXA, constituindo comunicação segregada exclusiva para acesso à Rede CAIXA, sendo vedado qualquer acesso à internet nesta rede.
- 4.5 O acesso padrão para conexão do site da CONTRATADA aos Datacenters da CAIXA se dará mediante o uso de circuitos utilizando tecnologia LAN-to-LAN ou outro, conforme critério exclusivo da CAIXA.
- 4.5.1 Estes circuitos devem ter redundância de operadoras entre si, de maneira que na queda de um circuito, ou falha de uma operadora, os outros circuitos garantam a disponibilidade do site da CONTRATADA.
- 4.5.2 Não será permitido o compartilhamento de infraestrutura de última milha entre as operadoras contratadas, tanto nos Datacenters CAIXA quanto no site da CONTRATADA.
- 4.5.3 Caso a operadora da CONTRATADA já disponha de infraestrutura e equipamentos no SITE da CAIXA, citados no item 4.6.6 e seus subitens, esta deverá fazer uso compartilhado destes equipamentos.
- 4.5.4 Essa conectividade será usada para acesso à rede e sistemas da CAIXA necessários na Central de Atendimento, entrada, saída, transbordo e transferência de atendimentos (com voz e dados), acesso à rede da CAIXA pelos equipamentos que estiverem instalados na CONTRATADA, comunicação entre os ramais de atendimento com a Central Telefônica da CAIXA e outras necessidades que surgirem ou forem identificadas como necessárias pela CAIXA.
- 4.5.5 Essa conexão também será usada para acesso da CAIXA aos sistemas e recursos da CONTRATADA previstos nesse CONTRATO.
- 4.5.6 A equipe CAIXA alocada no ambiente da CONTRATADA também fará o uso dessa conexão para acesso a Rede da CAIXA.
- 4.5.7 A solução de conectividade proposta pode ser representada, de forma simplificada, pela figura a seguir.



- 4.6 O dimensionamento dos circuitos (voz e dados) será de responsabilidade da CONTRATADA devendo ser homologado pela CAIXA e respeitar as exigências abaixo apresentadas:
- 4.6.1 Mínimo de 1 Gbps: De acordo com seu histórico de utilização em outras Centrais, a CAIXA não aceitará a implantação de circuito com capacidade menor que 1 Gbps em cada circuito, desta forma, a CONTRATADA deverá avaliar a necessidade ou não de maior capacidade de acordo com seu histórico e expertise de mercado.
- 4.6.2 Caso a CONTRATADA opte pelo mínimo estipulado pela CAIXA, não ficará isenta da responsabilidade pelo seu dimensionamento.
- 4.6.2.1 A CONTRATADA realizará os cálculos de necessidade e caso a capacidade da conexão torne-se insuficiente em algum momento da execução do contrato, a CONTRATADA deverá realizar o upgrade e adaptações necessárias, arcando com todas as custas sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 4.6.3 A responsabilidade de fornecimento e negociação junto à operadora do roteador CPE na ponta da CONTRATADA é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.6.4 O endereçamento IP WAN será definido entre CAIXA e CONTRATADA.

- 4.6.5 Os endereços de recepção dos circuitos para a solução de conexão de dados (rede) na CAIXA são:

Brasília (DF)	
CTC Setor de Indústrias Gráficas – SIG, Quadra 01, Lote 685/705 – Brasília/DF CEP: 70.610-410	DTC Parque Tecnológico Capital Digital, Lote 03, Granja do Torto – Brasília/DF CEP: 70.636-810

- 4.6.5.1 A operadora deve adotar arquitetura de compartilhamento de conexões físicas, ou seja, não será autorizado o uso de conexões físicas específicas por cliente.
- 4.6.5.1.1 Este compartilhamento deve ser observado na conexão entre o equipamento da operadora e da CAIXA garantindo ativação de diversas empresas na mesma interface física.
- 4.6.5.2 Nova conexão física independente poderá ser solicitada pela CAIXA no caso de a conexão atender a ambientes internos segregados.
- 4.6.5.3 A conexão com os equipamentos da CAIXA deverá ser feita através de interface padrão ethernet, obedecendo às normas técnicas, IEEE 802.3z (1000 Base-X) ou IEEE 802.3ab (1000 Base-T), ou outras normas que porventura venham atualizar os padrões existentes, sempre a critério da CAIXA.
- 4.6.5.4 Caso a necessidade de tráfego seja superior a 1Gbps, e mediante anuência da CAIXA, a CONTRATADA poderá fornecer circuito de 10Gbps, obedecendo às normas técnicas IEEE 802.3ae clause 49, clause 50 e clause 52 (10GBASE-WAN PHY com transceiver 10GBase-SR ou 10Gbase-LR, em interface SFP+), a critério da CAIXA.
- 4.6.5.5 Caso a CONTRATADA já disponha de conexão com a CAIXA para o mesmo ambiente deste CONTRATO, poderá fazer uso desta desde que efetue o *upgrade* correspondente ao novo serviço, atenda aos padrões definidos nesta especificação e seja autorizado pela CAIXA, que avaliará a demanda e decidirá sob critério e necessidades exclusivas da CAIXA.
- 4.6.5.5.1 Neste caso, a CAIXA poderá solicitar a segregação lógica ou física desta conexão.
- 4.6.6 A CAIXA, a seu único e exclusivo critério, visando atender demandas específicas, urgentes, temporárias ou por outro motivo que lhe convenha, poderá solicitar à CONTRATADA que providencie acesso excepcional através de VPN IPSEC / Internet, que deverá providenciar conforme orientação e configurações a seguir:
- 4.6.6.1 VPN *site-to-site* via *Internet*, onde a conexão à *Internet* com IP Fixo pela empresa CONTRATADA é requisito mínimo para conexão, devendo ser risco e responsabilidade da CONTRATADA o dimensionamento, a contratação junto à operadora, bem como as garantias de *throughput* da banda desse tipo de circuito. (uma vez que impacta diretamente na performance dos serviços e velocidade de acesso).

- 4.6.6.2 A responsabilidade de fornecimento do roteador e concentrador VPN na ponta da CONTRATADA é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, além do custo de conexão.
- 4.6.6.3 A CAIXA fornecerá as definições de senha para estabelecimento do túnel e padrões de IP WAN/Criptografia, porém não proverá suporte e manutenção na ponta da CONTRATADA.
- 4.6.6.4 Deverá utilizar no mínimo protocolo IPSEC com criptografia AES 256 bits – Diffie Hellman (DH) GROUP 14 - SHA1- IKE V1/V2.

## 5 CONECTIVIDADE DE VOZ

- 5.1 Os custos de telefonia das ligações entrantes e saídes, referentes ao objeto do contrato, será de responsabilidade da CAIXA.
- 5.2 O circuito de passagem de voz entre a CAIXA e a CONTRATADA será de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.3 Tal circuito deverá ser preparado para tráfego de tempo real com latência máxima condizente com a transmissão de tempo real, ou seja, inferior a 80ms, entre o equipamento de borda da CONTRATADA no seu ambiente, até o equipamento de borda da CAIXA, no ambiente da CAIXA.
- 5.3.1 Além disso, o *jitter* observado no circuito, não poderá ultrapassar o valor máximo de 15ms.
- 5.3.2 O dimensionamento deste circuito será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.3.3 Os circuitos de passagem de voz deverão ser conectados a CAIXA nos seguintes endereços:

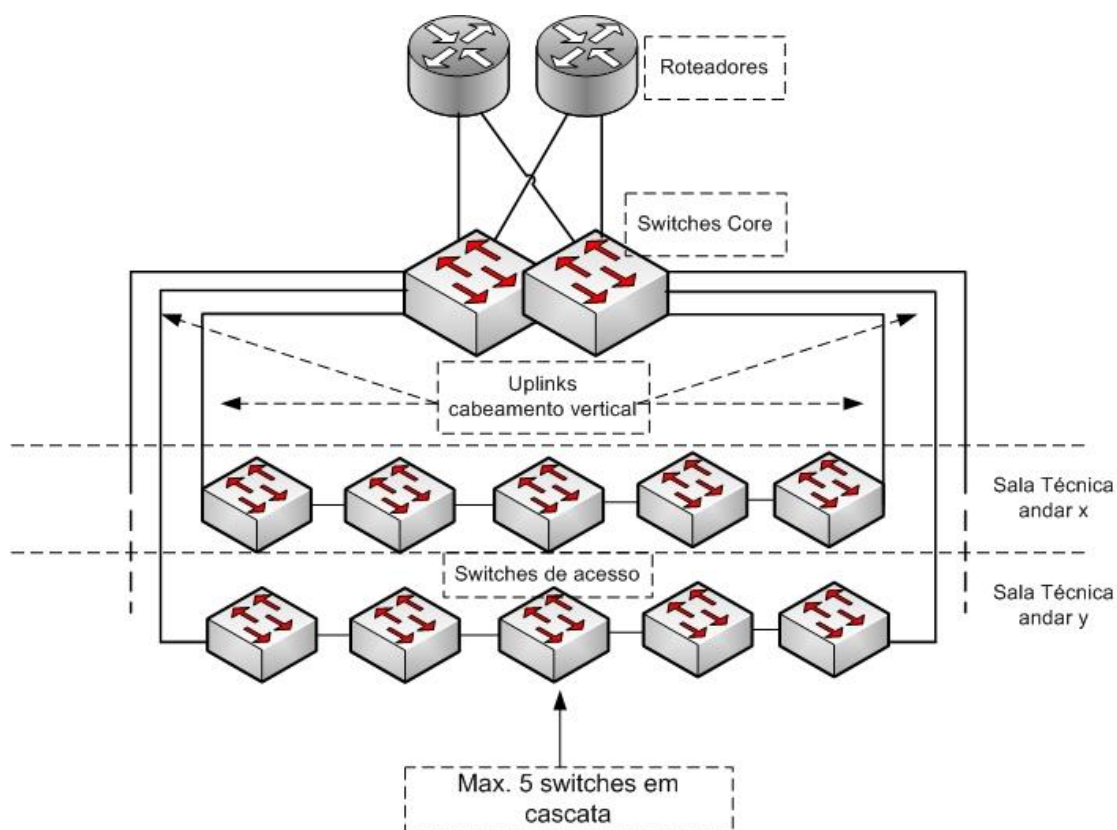
Brasília (DF)	
CTC Setor de Indústrias Gráficas – SIG Quadra 01, Lote 685/705 – Brasília/DF CEP: 70.610-410	DTC Parque Tecnológico Capital Digital, Lote 03 – Granja do Torto - Brasília/DF CEP: 70.636-810

- 5.3.4 Esses circuitos deverão atender as demandas de entrada de saída de ligações na Central de Atendimento.
- 5.3.5 O dimensionamento destes circuitos será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser homologado pela CAIXA e respeitar as exigências apresentadas no item 4.6 deste ANEXO e seus subitens.
- 5.3.6 Os circuitos para uso em demandas administrativas da CONTRATADA deverão ser apartados e instalados no endereço da Central, ou no endereço da CONTRATADA, que deverá arcar com todos seus custos de instalação, manutenção e utilização.
- 5.4 Será de responsabilidade da CONTRATADA monitorar o funcionamento dessas conexões durante todo o período contratual, tomando as ações necessárias,

preventivas e reativas, junto a seus fornecedores, equipe CAIXA, outros fornecedores e parceiros CAIXA em casos de incidentes ou necessidades.

- 5.5 Em caso de necessidade de ampliação da capacidade da conexão, troca de equipamentos ou qualquer outro tipo de ajuste, a CONTRATADA deverá providenciar em prazo determinado pela CAIXA e arcar com todos os custos envolvidos.
- 5.5.1 A CONTRATADA deverá possuir *software* de monitoramento que permita o acompanhamento do uso das conexões em tempo real (*online*) e histórico, com possibilidade de detalhamento necessário para análise e identificação dos problemas, perfil de consumo e estabilidade, além de disponibilizar para a equipe CAIXA acesso aos relatórios de consumo em tempo real e histórico.
- 5.5.2 Os circuitos contratados deverão possuir solução de monitoramento provido pela operadora de Telecom.
- 5.5.3 A interface de monitoramento deve permitir o acompanhamento do uso das conexões em tempo real (*online*) e histórico, com possibilidade de detalhamento necessário para análise e identificação dos problemas, perfil de consumo e estabilidade, além de disponibilizar para a equipe CAIXA acesso aos relatórios de consumo em tempo real e histórico.
- 5.5.4 Os custos decorrentes de contratação de acessos, licenças, equipamentos, *softwares* e *hardwares* referentes a conectividade deverão ser totalmente assumidos pela empresa CONTRATADA.
- 5.6 Os circuitos de voz e de dados podem ser agregados, sob anuência da CAIXA e nos endereços que a CAIXA determinar. No entanto, as características de *jitter*, *delay* e qualidade deverão ser dimensionados para transporte de voz.
- 5.7 A CONTRATADA deverá incrementar os circuitos de comunicação e/ou suas taxas de transmissão a qualquer momento, para atender o aumento do tráfego.
- 5.8 A CONTRATADA deverá monitorar a utilização dos circuitos de comunicação e providenciar, com ônus total da CONTRATADA, o incremento dos circuitos de comunicação quando a “ocupação média diária” do mesmo atingir ou superar 70% (setenta por cento), durante três meses consecutivos.
- 5.8.1 Para o cálculo da “ocupação média diária”, identificar os cinco maiores picos de tráfego do dia e dividir por cinco. Na identificação dos cinco maiores picos do dia, utilizar somente o maior pico da faixa horária.
- 5.8.2 Para averiguar se o circuito ultrapassou os 70% (setenta por cento) de ocupação, considerar a maior “ocupação média diária” de cada mês.
- 5.8.3 Cada um dos circuitos de comunicação deverá ter a taxa de transmissão baseada no cálculo de ocupação média diária.
- 5.8.4 A CONTRATADA deverá apresentar à CAIXA mensalmente, e tempestivamente a qualquer tempo quando solicitado pela CAIXA, relatório com esses dados de comportamento dos circuitos, demonstrando a taxa de ocupação no formato necessário para apuração dos valores descritos no item 5.8 e seus subitens.

- 5.9 Em caso de constatação de necessidade de incremento por situação enquadrada no item 5.8 e seus subitens o prazo para atendimento e solução será de 10 (dez) dias corridos.
- 5.10 Em caso de problemas nos circuitos (voz e dados) ou relacionados a solução de conectividade com a CAIXA, a CONTRATADA deverá solucionar o problema em caráter de urgência, no prazo máximo de 2 (duas) horas, a contar da data e hora da identificação do problema pela CONTRATADA ou sinalização da CAIXA.
- 5.11 A CAIXA, a seu critério, poderá solicitar mudanças e alterações nos circuitos, incluindo alterações de endereços de conexão, até mesmo alterando cidade e estado, de acordo com as suas necessidades, o que deverá ser atendido sem ônus para a CAIXA, no prazo de 5 (cinco) dias corridos.
- 5.12 A CONTRATADA deverá elaborar, no prazo de 10 dias úteis, o projeto de cabeamento estruturado, com certificação, para a rede local do site, seguindo o modelo de topologia de rede LAN abaixo:



- 5.13 Para elaboração do projeto de cabeamento estruturado, a CONTRATADA deverá avaliar a quantidade de andares da estrutura física utilizada para a prestação de serviços (prédio) e número de pontos por andar, bem como os modelos de equipamento, switches e roteadores, fornecidos pela CAIXA e tipos de interfaces utilizados por estes equipamentos.



- 5.14 Após a elaboração do projeto, a CONTRATADA deverá submetê-lo à CAIXA, que terá um prazo de 5 dias úteis para avaliar e retornar com indicação de correções ou aprovação.
- 5.15 A execução do projeto de cabeamento estruturado deverá ocorrer somente após aprovação da CAIXA.
- 5.15.1 Após aprovação do projeto, a CONTRATADA deverá providenciar a certificação de todo cabeamento estruturado, durante a implantação dos serviços, quando ocorrer alterações na infraestrutura, e a qualquer tempo quando solicitada pela CAIXA, com apresentação dos dados gerados e relatórios inerentes ao processo, conforme definições da CONTRATANTE.
- 5.15.1.1 A certificação deverá ser realizada com equipamento Certificador de Cabos, ou equipamento superior, que possibilite a análise completa do cabeamento, e ateste, ou não, a qualidade de cada cabo.
- 5.15.1.2 A CONTRATADA deverá garantir que os cabos estejam com a qualidade mínima necessária, substituindo os que não estiverem em bom estado ou que não atingirem o nível mínimo de qualidade, e apresentar novos relatórios à CAIXA evidenciando as correções.
- 5.15.1.3 A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Manutenção de Infraestrutura de Rede, conforme ANEXO I - Termo de Referência.
- 6 SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER**
- 6.1 A solução de *Contact Center* será fornecida pela CONTRATANTE.
- 7 PRODUÇÃO E EMISSÃO DE RELATÓRIOS**
- 7.1 A CONTRATADA deverá emitir e fornecer à equipe CAIXA todos os relatórios demandados por ela, sejam referentes ao atendimento ou a qualquer outro assunto relativo ao objeto contratado.
- 7.1.1 A CAIXA especificará a periodicidade e as informações necessárias para a CONTRATADA que deverá atender ou adaptar suas rotinas.
- 8 ACESSO DOS COLABORADORES DA CONTRATADA AO FRONT DE ATENDIMENTO CAIXA, AOS DEMAIS SISTEMAS CAIXA E À REDE DA CAIXA**
- 8.1 O acesso dos funcionários da CONTRATADA para a prestação do serviço deverá obedecer aos critérios de segurança e autenticação definidos pela CAIXA.
- 8.2 A CONTRATADA é responsável pelas ações dos seus colaboradores e usuários durante a utilização da rede e dos sistemas da CAIXA, arcando com todo e qualquer prejuízo causado à CAIXA ou a Terceiros.
- 8.3 O acesso ao Front de Atendimento da CAIXA se dará através de login e senha pessoal e intransferível, devendo cada colaborador ser cadastrado pela empresa CONTRATADA em sistema de gerenciamento de usuários da CAIXA.



- 8.3.1 A CONTRATADA deverá realizar a gestão do acesso de seus colaboradores aos sistemas da CAIXA, promovendo a conscientização do uso correto dos acessos e coibindo o compartilhamento de senhas, sendo responsável pela observação das normas de segurança.

## **9 CARACTERÍSTICAS GERAIS**

- 9.1 Durante a vigência do CONTRATO, todos os produtos instalados e/ou utilizados pela CONTRATADA no ambiente destinado à Central de Atendimento, incluindo *hardwares* ou *softwares*, deverão atender aos requisitos de especificação e normas estabelecidas pela CAIXA. Além disso, deverão estar em conformidade com as normas nacionais e internacionais aplicáveis à Governança de TI e Segurança da Informação, bem como a legislação e regulamentações vigentes relacionadas à aquisição, uso e licenciamento no tecnologias da informação.
- 9.1.1 A exigência acima também se aplica aos produtos fornecidos ou desenvolvidos pela CONTRATADA e disponibilizados para o uso da CAIXA durante a vigência do CONTRATO.
- 9.1.2 Em caso de descumprimento ao item 9.1 ou de qualquer outra legislação aplicável, relacionada aos recursos fornecidos ou de responsabilidade da CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos decorrentes e providenciar, de forma imediata, a regularização ou substituição do recurso, sem ônus adicionais à CAIXA.
- 9.1.3 A CONTRATADA poderá propor a utilização de recursos tecnológicos de sua propriedade em seu ambiente ou no ambiente da CAIXA, tais como *softwares*, *hardwares*, desde que sejam disponibilizados e instalados às suas expensas, e que não impliquem custos adicionais à CAIXA, além daqueles previstos e inseridos pela CONTRATADA na Planilha de Custos e Formação de Preços.
- 9.1.4 Durante a vigência do CONTRATO, esses recursos adicionais deverão estar aderentes às normas de segurança da CAIXA, permitir a integração com os seus sistemas de atendimento, resultar em comprovada melhoria no atendimento aos clientes e ser autorizado e homologado pela CAIXA.
- 9.1.5 Durante a vigência do CONTRATO, no caso de autorização/anuência da CAIXA para utilização de recursos próprios, não previstos inicialmente, configurar-se-á obrigação da CONTRATADA atender a todas as condições impostas pela CAIXA que visem resguardar a segurança da operação, garantir a mensuração dos Níveis de Serviço e mitigar os riscos na transição dos atendimentos ao final do CONTRATO.
- 9.1.6 Considerando as evoluções tecnológicas e de processos, a CAIXA poderá promover, a seu critério, alterações na forma de atendimento, tais como mudanças de meio de Comunicação/Canal, *softwares*, *hardwares* e outros, com as consequentes alterações na sua forma de utilização.
- 9.1.7 Quaisquer alterações nesse sentido serão previamente comunicadas à CONTRATADA, que deverá atuar em conjunto com as equipes da CAIXA na revisão dos processos, transição dos atendimentos e demais providências necessárias visando minimizar os impactos nas rotinas operacionais da Central de Atendimento.

- 9.2 A CONTRATADA não terá acesso à Internet através da rede da CAIXA, desta forma, em caso de necessidade deverá prover, sem ônus adicionais à CAIXA, solução de acesso à internet.
- 9.2.1 Esse acesso deverá ser apartado da rede da CAIXA, desta forma, a CONTRATADA não poderá utilizar o(s) mesmo(s) microcomputador(es) utilizados na operação, ou seja, aqueles conectados na rede CAIXA, devendo providenciar outras máquinas para viabilizar o acesso.
- 9.2.2 Essa estrutura e solução deverá ser homologada e autorizada pela CAIXA, visando garantir a segurança do ambiente.
- 9.3 Quaisquer informações de marcas e produtos de *software* e hardware citadas neste CONTRATO e seus ANEXOS, incluindo as ferramentas de controle e aplicativos, servem apenas de referência, uma vez que a CAIXA pode vir a utilizar-se de outros produtos que tenham as mesmas finalidades.
- 9.3.1 Considerando a natureza dinâmica da contratação e a constante evolução tecnológica, a CAIXA poderá, a qualquer tempo, promover alterações em seu ambiente tecnológico, incluindo sistemas, infraestrutura, plataformas e protocolos operacionais.
- 9.3.2 A CONTRATADA deverá adequar-se tempestivamente a tais mudanças, de forma a garantir a continuidade e a conformidade na prestação dos serviços e atendimentos, conforme as condições estabelecidas neste CONTRATO.
- 9.3.3 Os custos referentes ao deslocamento do profissional técnico, se necessário, incluindo passagens, hospedagem e alimentação, disponibilização de ambiente para execução da transferência de conhecimento, e todo material utilizado, serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 9.4 Sempre que for solicitado pela CAIXA, a CONTRATADA deverá entregar cópia dos dados e documentos citados acima em meio físico ou conforme especificado pela CAIXA.
- 9.4.1 Neste caso, o prazo padrão para entrega e finalização da demanda é de até 5 (cinco) dias corridos.

## **10 PENALIDADE DE GLOSA**

- 10.1 Caso haja problema, incidente ou necessidade de manutenção relacionado aos recursos disponibilizados, desenvolvidos e/ou de responsabilidade da CONTRATADA (*software*, ferramentas, aplicativos, relatórios, recursos de conexão, circuitos, infraestrutura, entre outros), essa deverá solucionar o problema em caráter de urgência no prazo máximo de 2 (duas) horas, a contar do momento da identificação do problema pela CONTRATADA ou da sinalização realizada pela CAIXA.
- 10.1.1 Caso esse prazo seja excedido, será imputada glosa de 0,1% (um décimo percentual) sobre o valor da RL do mês referente à época da infração a título de Glosa de Tecnologia (GT), e a cada período de 1 (uma) hora ultrapassado deste prazo será imputada mais uma glosa de 0,1% (um décimo percentual), também a título de GT, sobre o valor da RL do mês referente à infração.

- 10.1.1.1 Mediante embasamento técnico e/ou documental da CONTRATADA, este prazo ou a glosa poderão ser revistos a critério exclusivo da CAIXA, sendo por ela definido o devido prazo para solução.
- 10.1.2 A CAIXA, a seu critério e necessidade, poderá demandar qualquer mudança, alteração, acréscimo, redução, configurações e ajustes em qualquer um dos recursos disponibilizados e de responsabilidade da CONTRATADA (*software*, circuitos, relatórios, documentação, infraestrutura e outros).
- 10.1.2.1 Nestes casos, a CONTRATADA deverá implantar ou finalizar a demanda no prazo definido pela CAIXA a contar da data de identificação da necessidade ou da data da solicitação da CAIXA, o que ocorrer primeiro.
- 10.1.2.2 Caso o prazo seja excedido, será imputada uma glosa de 0,1% (cinco décimos percentuais) por dia de atraso sobre o valor da RL a título de GT.
- 10.1.2.3 Mediante justificativa da CONTRATADA, o prazo ou a glosa poderão ser revistos a critério exclusivo da CAIXA, que definirá novo prazo para finalização da demanda.
- 10.1.3 Em caso de necessidade de mudança, alteração, acréscimo ou adequação relacionado aos circuitos (voz e dados), incluindo alteração de endereço e a situação de incremento prevista no item 5.8 deste ANEXO e seus subitens, seja por diagnóstico da CONTRATADA ou por solicitação e necessidade da CAIXA, a CONTRATADA deverá realizar a adequação e entregar no prazo definido pela CAIXA, a contar da data de identificação da necessidade ou da data da solicitação da CAIXA, o que ocorrer primeiro.
- 10.1.3.1 Caso esse prazo seja excedido, será imputada uma glosa de 0,1% (cinco décimos percentuais) por dia de atraso sobre o valor da RL a título de GT.
- 10.1.3.2 Mediante embasamento da CONTRATADA, o prazo ou a glosa poderão ser revistos a critério exclusivo da CAIXA, que definirá novo prazo para finalização da demanda.
- 10.2 Demais demandas relacionadas a recursos de TI, de infraestrutura (elétrica, lógica, física, predial e outros) ou de qualquer outro item tratado no ANEXO I-E, sejam *softwares*, *hardwares*, configuração ou parametrização de recursos, que não estejam relacionadas a um item de prazo e penalidades específicos, será utilizado as definições dos itens 10.1.1, 10.1.2, para prazos e glosas de acordo com o tipo de demanda incidentes, alterações e ou acréscimos.
- 10.3 A contabilização das multas e dos prazos será realizada individualmente para cada item ou recurso relacionado ao descumprimento, ainda que possuam prazos idênticos ou integrem a mesma solução ou demanda, sendo os valores acumulados na fatura.
- 10.4 As demandas com entregues parcialmente serão consideradas não entregues ou não finalizadas, sujeitando-se às penalidades previstas neste ANEXO.
- 10.5 Será considerada como demanda finalizada somente aquela homologada e/ou aprovada pela CAIXA.

10.6 A aplicação ou revisão dos prazos e multas previstas neste CONTRATO e em seus ANEXOS não isenta a CONTRATADA de quaisquer responsabilidades decorrente do ato, incluindo o ressarcimento de prejuízos causados à CAIXA ou a terceiros, bem como as responsabilidades civil, criminal e legal por perdas, danos ou outras penalidades previstas neste CONTRATO.

10.7 Caso, no mês de referência, a CONTRATADA incorra em uma ou mais glosas previstas neste ANEXO (GT), os respectivos valores serão somados para compor o Valor de Débito de Tecnologia da Informação (VDTI), conforme a fórmula:

$$VDTI = 0,01 \times RL \times \sum(GT)$$

**ANEXO I-F - PADRÕES DE SISTEMAS CAIXA****1 EXECUÇÃO**

- 1.1 As especificações deste ANEXO estão relacionadas às atribuições dos profissionais/cargos de analistas de sistemas, supervisor de sistemas e coordenador de sistemas, descritos no Termo de Referência.

**2 GRUPOS DE ATIVIDADES**

- 2.1 As atividades de desenvolvimento e manutenção de sistemas de atendimento estarão segregadas por grupos, da seguinte forma:

Grupo	Descrição do Grupo
1	Atividades de Desenvolvimento
2	Atividades de Apoio à Produção
3	Atividades de Integração
4	Atividades de Apoio ao Desenvolvimento

- 2.2 A CAIXA poderá, com a devida anuência da CONTRATADA, alterar os Grupos de Atividades, conforme necessidade da CAIXA.

**2.3 GRUPO 1 - ATIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÕES**

- 2.3.1 Desenvolvimento e manutenção de Soluções compreendendo predominantemente as linguagens Java, C#, PYTHON, com o uso de práticas ágeis, abrangendo a geração dos artefatos necessários e garantia de qualidade dos produtos gerados e mantidos, nas seguintes atividades:

- 2.3.1.1 Implementação de *software* por meio de codificação.

- 2.3.1.2 Testes de *software* (ex: teste de unidade, integrado, sistema/funcional, aceitação/estória, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade, dentre outros).

- 2.3.1.3 Análise e projeto de *software* orientado a objetos.

- 2.3.1.4 Levantamento, análise e escrita de requisitos funcionais e não-funcionais, incluindo requisitos de acessibilidade.

- 2.3.1.5 Modelagem de dados (modelo lógico e físico).

- 2.3.1.6 Controle de versões de código-fonte de *software* e geração de builds e pacotes.

- 2.3.1.7 Participação ativa e assídua nas reuniões e demais práticas inerentes ao desenvolvimento ágil.

- 2.3.1.8 Transferência de conhecimento acerca do projeto para a equipe do CAIXA.

**2.3.2 INTEGRAÇÕES**

- 2.3.2.1 Manter em execução toda a estrutura que compõe os testes dos sistemas envolvidos, tais como massas, scripts, artefatos, simuladores, rotinas e processos negociais dos sistemas.
- 2.3.2.2 Decomposição das necessidades negociais em forma de histórias, listas de requisitos ou outra notação adequada indicada pela CAIXA.
- 2.3.2.3 Desenvolvimento e manutenção de APIs em múltiplas linguagens (Java, Python, .NET, Node.js), com foco em segurança, escalabilidade, documentação técnica (Swagger/OpenAPI), testes automatizados e conformidade com a LGPD, seguindo os padrões de arquitetura e governança.
- 2.3.2.4 Realizar acompanhamento de projetos de desenvolvimento e definições de banco de dados.
- 2.3.2.5 Acompanhar e apoiar a manutenção das estruturas do banco de dados em conjunto com os analistas de sistemas/desenvolvedores (equipe de desenvolvimento ágil);
- 2.3.2.6 Desenvolver projeto de banco de dados, tratar dados, propor melhorias, identificar e solucionar problemas no âmbito da gestão de dados;
- 2.3.2.7 Interpretar dados, analisar resultados e utilizar técnicas estatísticas;

### **2.3.3 ANÁLISE DE DADOS**

- 2.3.3.1 Realizar acompanhamento de projetos de desenvolvimento e definições de banco de dados;
- 2.3.3.2 Acompanhar e apoiar a manutenção das estruturas do banco de dados em conjunto com os analistas de sistemas/desenvolvedores (equipe de desenvolvimento ágil);
- 2.3.3.3 Desenvolver projeto de banco de dados, tratar dados, propor melhorias, identificar e solucionar problemas no âmbito da gestão de dados;
- 2.3.3.4 Interpretar dados, analisar resultados e utilizar técnicas estatísticas;
- 2.3.3.5 Identificar, analisar e interpretar tendências ou padrões em conjuntos de dados complexos;
- 2.3.3.6 Localizar e definir novas oportunidades de melhorias de processo.

### **2.3.4 ANÁLISE DE BANCO DE DADOS**

- 2.3.4.1 Realizar monitoramento da performance das transações de banco de dados para identificar problemas e propor melhorias;
- 2.3.4.2 Acompanhar, apoiar e realizar a manutenção das estruturas do banco de dados;

- 2.3.4.3 Desenvolver projeto de banco de dados físico, propor melhorias, identificar e solucionar problemas no âmbito da administração do SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados).

### 2.3.5 APOIO À GESTÃO DE PROJETOS

- 2.3.5.1 Apoiar o time CAIXA no planejamento dos *roadmaps* dos produtos atendidos por vários sprints, gerando visões de médio/longo prazos em forma de cronogramas gerenciais e relatórios de evoluções;
- 2.3.5.2 Gerenciar a evolução das entregas, sinalizando riscos e potenciais desvios, sempre com o objetivo de entrega de valor ao cliente demandante.
- 2.3.5.3 Criação de relatórios para acompanhamento e gestão dos processos e indicadores inerentes aos serviços prestados pela Contratada, mediante solicitação da CAIXA.
- 2.3.5.4 Utilizar o SharePoint, Power BI e Power Automate para apoiar a equipe técnica na gestão de conteúdo, automação de processos e análise de dados, conforme definido pela CAIXA.
- 2.3.6 Para melhor entendimento da abrangência dessas atividades de desenvolvimento, a seguir estão descritos os tipos de manutenção adotadas pela CAIXA:

<b>I - Desenvolvimento:</b> Projeto para criação de novos sistemas, novas soluções voltadas para o atendimento e seus processos.
<b>II - Manutenção Evolutiva:</b> Corresponde à inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em sistemas em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio.
<b>III - Documentação de Sistemas:</b> Corresponde à elaboração e/ou atualização de artefatos do processo de desenvolvimento necessários, mas inexistentes e/ou desatualizados referentes a soluções implantadas em ambiente de produção.
<b>IV - Manutenção Adaptativa:</b> Adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e <i>software</i> básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.
<b>V - Manutenção Perfectiva:</b> Adequação do sistema às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de performance, manutenibilidade e usabilidade do sistema.
<b>VI - Manutenção Corretiva:</b> Compreende a análise e correção de falhas e defeitos em sistemas em desenvolvimento, homologação ou produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação ou outros defeitos de natureza similar.

### 2.4 GRUPO 2 – ATIVIDADES DE APOIO À PRODUÇÃO

- 2.4.1 Manutenção contínua e ininterrupta dos serviços tecnológicos implantados em produção, conforme os tipos de atendimento detalhados a seguir, cujo principal resultado é a manutenção da confidencialidade, integridade, disponibilidade, estabilidade, conformidade e desempenho dos sistemas.

<b>ATIVIDADES ESPECIALIZADAS:</b>
-----------------------------------



I - Atividade de caráter eventual que não impliquem diretamente em alteração do sistema e que compreendem atividades tais como criação, alteração e execução de rotinas de *clean up*, de *queries*, de extração, atualização, inclusão e exclusão de dados, demandas de compilação/recompilação total ou parcial de código-fonte e análises de impacto em sistemas.

**ATIVIDADES DE SUPORTE:**

I - Atividade de caráter eventual que contemplam o acompanhamento e suporte presencial na implantação de novas versões em produção de soluções de TI ou de sua infraestrutura, ou em situações que ensejem o acompanhamento e análise presencial durante a ocorrência de incidente.

**PRONTO ATENDIMENTO:**

I - Disponibilização de atendimento técnico, para todos os sistemas que compõem o atendimento, devendo ser prestado por equipe capacitada para:

II - Receber, analisar e solucionar tempestivamente as ocorrências, responder questionamentos relativos ao funcionamento técnico dos sistemas, realizar o acompanhamento das rotinas dos sistemas, bem como a retomada dos serviços devido às falhas, instabilidade operacional da solução e paralisações, entre outros serviços dessa natureza.

III - Os acompanhamentos presenciais motivados por incidentes de produção deverão ser negociados e atendidos conforme solicitação da CAIXA, independente do motivo e do agente causador do problema.

**MANUTENÇÃO CORRETIVA:**

I - Analisar e corrigir falhas e defeitos em sistemas, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação ou outros defeitos de natureza similar, cabendo à CONTRATADA realizar toda correção necessária nos aplicativos que compõem o atendimento, independente do motivo ou do causador do problema.

### 3 ARQUITETURA TECNOLÓGICA DA CAIXA

3.1 A arquitetura tecnológica utilizada para os ambientes de desenvolvimento, teste, homologação, e produção de soluções de sistemas de atendimento compreende a tecnologia, programas ou aplicações desenvolvidas, da seguinte forma:

<b>Sistemas Operacionais</b>	Red Hat 6.0 ou superior; Windows 2012 ou superior.
<b>Linguagens</b>	Java; Microsoft .NET; C/C++, SQL; ASP, ASPX, PHP, Python. Node.js
<b>Linguagens de Script e Estilo</b>	JavaScript; JQuery; HTML; DHTML; XHTML; JSP; CSS3.
<b>Frameworks de Desenvolvimento Web e Mobile</b>	AngularJS; Bootstrap.
<b>Frameworks de Desenvolvimento JAVA</b>	Struts; PrimeFaces; RichFaces; Spring REST; Spring; Framework; JBoss Seam.
<b>Bancos de Dados</b>	Oracle 10g ou superior; SQL Server, PostgreSQL. Databricks
<b>Servidores Web e de Aplicação</b>	JBoss Enterprise Application Platform; Sun Java System Application Server; Sun Java System Web Server; Microsoft Internet Information Services (IIS);

	Apache HTTP Server; Apache TOMCAT; IBM WebSphere Application Server.
<b>Padrões de Desenvolvimento</b>	JEE 1.2.1 e superiores; JSF todas as versões; Single Page Application (SPA).
<b>Tecnologias de Suporte</b>	Hibernate todas as versões; CONTROL-M.
<b>Serviços de diretório X.500</b>	Oracle LDAP; OpenLDAP; Microsoft Active Directory.
<b>Padrões para a troca de arquivos</b>	Arquivos sequenciais; ISO8583; XML; JSON; CSV.
<b>Ferramentas de Apoio ao Desenvolvimento</b>	Rational Insight; Subversion; Power Design v15.2; Eclipse IDE; Visual Studio; Site Builder; Apache Maven; Jenkins.
<b>Ferramentas de Teste</b>	Selenium; Testelink; Junit; JMeter.
<b>Desenvolvimento de Portais</b>	IBM Websphere Portal; Microsoft Sharepoint.

3.2 E outras tecnologias que vierem a integrar a arquitetura tecnológica da CAIXA.

#### 4 NOVAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

- 4.1 Durante a prestação dos serviços, a CONTRATADA poderá apresentar projetos de automação de atendimentos, implantação de Inteligência Artificial – AI, modelos preditivos e outras soluções tecnológicas, conforme necessidade e aderência, para avaliação pela CAIXA.
- 4.1.1 Os projetos serão avaliados conforme o interesse e a conveniência da CAIXA, podendo considerar outros aspectos, tais como:
- 4.1.1.1 Redução de custos para a CAIXA, viabilidade tecnológica, aderência às necessidades, normas e especificidades da CAIXA, atendimento aos requisitos de segurança da CAIXA, atendimento às diretrizes de atendimento da CAIXA, melhoria e benefícios no atendimento ao cliente e ao não cliente da CAIXA.
- 4.1.2 Durante a fase de avaliação, a CAIXA poderá sugerir alterações no projeto, solicitar a realização de testes, levantamentos e pilotos, com vistas a viabilizar a autorização do projeto.
- 4.1.2.1 Ainda, de acordo com a solução, a CAIXA poderá exigir indicadores e métricas de atendimento visando monitorar a qualidade do atendimento e o sucesso da solução.
- 4.1.3 A CAIXA definirá o detalhamento do atendimento no momento de avaliação e de autorização do projeto apresentado pela CONTRATADA.
- 4.1.4 Somente após a autorização da CAIXA, a nova solução de atendimento poderá ser implantada.
- 4.1.5 A qualquer momento durante a vigência do CONTRATO, a CAIXA, a seu único critério e conveniência, poderá solicitar a retirada de qualquer atendimento, incluindo os realizados por solução automatizada e implantados pela CONTRATADA.

- 4.1.6 A autorização dada pela CAIXA para a automação do(s) atendimento(s) pela CONTRATADA será automaticamente revogada ou suspensa nos casos de retirada dos atendimentos, conforme exposto acima, ou caso seja identificado que a performance foi prejudicada em decorrência da automação.

## **5 REGRAS GERAIS**

- 5.1 Todas as atividades serão demandadas à CONTRATADA por ferramenta de gestão da CAIXA e/ou outro recurso que venha a ser definido, contendo informações para sua realização.
- 5.2 Durante a implantação dos serviços, a CAIXA definirá metodologias, manutenções em *backlog* do produto, os papéis dos profissionais, prazos e o modelo de entregas, para fins de cumprimento das atividades nos padrões propostos neste ANEXO I-F.
- 5.3 A CAIXA demandará a execução das atividades com o objetivo de atender as necessidades dos serviços contratados.
- 5.4 A propriedade e posse, inclusive intelectual, de todas essas demandas desenvolvidas pela CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO serão da CAIXA.
- 5.5 A CONTRATADA deverá apresentar e observar o Plano de Absorção e Repasse de Conhecimentos, conforme especificado no item 13 - PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS do ANEXO I.
- 5.6 A CONTRATADA deverá implantar/finalizar a demanda no prazo definido pela CAIXA a contar da data de identificação da necessidade ou da data da solicitação da CAIXA, o que ocorrer primeiro.
- 5.6.1 Caso o prazo seja excedido, será imputada uma glosa de 0,1% (um décimo por cento) por dia de atraso sobre o valor da RL a título de GT.
- 5.6.2 Mediante o embasamento da CONTRATADA, o prazo ou a glosa poderão ser revistos a critério exclusivo da CAIXA, sendo por ela definido o devido prazo para finalização da demanda.
- 5.7 Em caso de descumprimento, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das penalidades prevista neste CONTRATO e no Termo de Referência.

**ANEXO I-G - PLANILHA DE DETALHAMENTO DE FILAS**

- 1 De acordo com a necessidade da CAIXA e dada a natureza dos serviços, dentre eles o SAC, regulamentado por Decreto e SARB, a composição de segmentos e FA, a proporcionalidade e os indicadores constantes neste ANEXO I-G poderão ser alterados a qualquer tempo e a seu critério, inclusive no período de implantação constante no item 12 do ANEXO I.
- 1.1 Eventuais alterações deverão ser informadas à CONTRATADA com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos.
- 1.2 A CONTRATADA deverá proceder às adequações necessárias para o atendimento aos indicadores do ANEXO I-G.
- 1.3 A CAIXA poderá implementar métricas e indicadores, a qualquer tempo, mediante sua necessidade, para avaliação da efetividade e da performance desses atendimentos, conforme estratégia CAIXA e legislação vigente.
- 2 A remuneração dos serviços ocorrerá de acordo com os atendimentos efetivamente prestados e indicadores previstos.
- 3 A relação das filas e respectivos indicadores/parâmetros constam na PLANILHA DE DETALHAMENTO DE FILAS, apensa ao documento.

**ANEXO I-H – REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE****1 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE MÉDIO:**

- 1.1 A CONTRATADA de 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>), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.
- 1.2 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.
- 1.3 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.
- 1.4 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.
- 1.5 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.
- 1.6 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 1.7 A CONTRATADA deve manter registros e evidências documentais da disseminação das práticas de segurança na cadeia de suprimentos.
- 1.8 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 1.9 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, observadas as solicitações de órgãos de regulação, fiscalização, supervisão e de controle, bem como as determinações judiciais que deverão ser comunicadas imediatamente, pois ambas somente poderão ser atendidas mediante prévia autorização da área jurídica da CONTRATANTE.
- 1.10 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.
- 1.11 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar

comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade.

1.12 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 (MO19607), por meio físico ou digital a ser informado pela CAIXA.

1.13 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 80% do seguinte conteúdo:

Domínio Temático	Conteúdo	Carga Horária Anual
Política de Segurança da Informação	- Conhecimento da política de segurança da informação da empresa e da <u>Política de Segurança e Informação da CAIXA</u> .	4 horas
Tratamento da Informação	- Uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso; - Adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”; - Descarte seguro de informação.	
Reporte de Incidentes	- Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA.	
Fundamentos para Segurança Digital	- Conceitos básicos de segurança digital; - Uso da Internet;	
Segurança de Dispositivos Digitais Pessoais	- Proteção e privacidade em dispositivos digitais pessoais; - Conhecendo, configurando e usando o dispositivo; - Mantendo o dispositivo; - Vulnerabilidades e ameaças.	
Segurança em Redes	- Segurança na Internet; - Segurança em redes wi-fi públicas; - Proteção de redes pessoais; - Computação em nuvem.	
Segurança do Usuário	- Autenticação no acesso a sistema e a serviços; - Proteção de contas pessoais; - Mídias sociais; - Segurança com e-mails; - Armazenamento e compartilhamento de dados; - Backup de arquivos pessoais importantes; - Qualidade de vida digital.	
Segurança e Comportamento em Mídias Sociais	- Netiqueta; - Construindo seu perfil na Internet; - Segurança em mídias sociais; - Administrando seu rastro digital; - Uso saudável de mídias sociais; - Fake News;	

	- Jogos online.	
Comunidades Digitais	- Educação na Internet; - Construindo comunidades digitais cidadãos	
Direito Digital	- Conceitos jurídicos e legislação relacionada à segurança da informação; - Direitos autorais; - Fraudes; - Assédio virtual; - Crimes na Internet; - *Hacking.	
Prevenção à fraude	- Engenharia social (formas defensivas contra **Phishing e ***Smishing).	

*\*Hacking é normalmente entendido como escrever código fonte, ou até mesmo manipular bits, para promover ideologia política - promovendo expressão política, liberdade de expressão, direitos humanos, ou informação ética.*

*\*\*Phishing é uma técnica de crime cibernético que usa fraude, truque ou engano para manipular as pessoas e obter informações confidenciais, geralmente disparado por e-mail, usando links ou anexos maliciosos disfarçados em uma mensagem aparentemente legítima.*

*\*\*\*Smishing é um tipo de Phishing realizado por SMS e mensagens de texto enviadas para o celular. Geralmente, essas mensagens pedem para que você clique em um link e preencha um formulário ou responda à mensagem. Podem falar, por exemplo, sobre uma necessidade de atualização de cadastro ou a oportunidade de resgatar um prêmio imperdível.*

- 1.13.1 O referido treinamento será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 04 horas.
- 1.13.2 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento.
- 1.14 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do período, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.
- 1.15 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.
- 1.16 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.
- 1.17 A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em Segurança da Informação, conforme item 1.13 no último ano dividido pela Quantidade total de empregados, que



atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE 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, previsto no item 1.12, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base.
- 1.18 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança, definido no presente instrumento contratual, implicará em penalidades/sanções administrativas.
- 1.19 Em caso de indisponibilidade parcial ou total dos serviços, a CONTRATADA se compromete a cumprir as obrigações previstas no contrato e nos anexos que o integram e complementam, bem como executar o Plano de Continuidade de Serviços.
- 1.20 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.
- 1.21 No encerramento/finalização do contrato, a CONTRATADA se compromete a cumprir integralmente o Plano de Repasse de Conhecimentos e demais obrigações relacionadas a fase de encerramento do contrato, presentes no item 14 – PROCESSO DE DESMOBILIZAÇÃO, nos prazos definidos, além de:
- a) Entregar a versão mais atualizada de todos os artefatos, componentes e demais produtos por ela 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.

## **2 PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**

- 2.1 A CONTRATADA deve ter conhecimento sobre os termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, bem como das orientações da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, reconhecendo sua responsabilidade objetiva e de seus empregados/colaboradores em observar o disposto na LGPD no exercício de suas atividades no tratamento de dados pessoais de clientes, empregados e colaboradores da CONTRATANTE.
- 2.2 Para fins deste contrato, a CONTRATANTE assume o papel de Controladora de dados pessoais e a CONTRATADA assume o papel de operadora de dados pessoais.

- 2.3 Para a execução da finalidade prevista no presente contrato, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA:
- a) os dados pessoais envolvidos: nome, telefone, endereço, CPF, dados bancários, entre outros dados necessários à execução do contrato;
  - b) a categoria dos dados: dados pessoais, dados pessoais sensíveis.
  - c) a natureza das operações realizadas: coleta, acesso, utilização, processamento, produção, classificação, comunicação, transmissão, avaliação, inclusive a eliminação de arquivos temporários.
- 2.4 A CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato, única e exclusivamente para cumprir a finalidade a que se destina seu tratamento, responsabilizando-se por qualquer acesso indevido.
- 2.5 A CONTRATADA deve garantir a confidencialidade no tratamento de dados pessoais, protegendo-os contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada.
- 2.6 A CONTRATADA está autorizada a tratar, em nome da CONTRATANTE, os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato para as seguintes finalidades: prestar atendimento sobre produtos e serviços da CAIXA.
- 2.7 A CONTRATADA deve, quando do término das atividades de tratamento de dados pessoais ou ao final do contrato, a critério da CONTRATANTE, eliminar todos os dados, acompanhados de todas as cópias.
- 2.8 A CONTRATADA deve manter, por escrito, o registro das operações de tratamento realizadas em nome da CONTRATANTE.
- 2.9 A CONTRATADA deve colaborar com a CONTRATANTE no cumprimento de sua obrigação de responder às solicitações de exercício dos direitos dos titulares.
- 2.10 A CONTRATADA deve comunicar, imediatamente, à CONTRATANTE o recebimento de requisição do titular de dados no exercício de seus direitos.
- 2.11 A CONTRATADA garantirá à CONTRATANTE a disponibilização de todas as informações necessárias para que esta consiga demonstrar o cumprimento de suas obrigações nos termos da LGPD, mantendo a documentação disponível para a realização de auditorias e quaisquer inspeções.
- 2.12 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente adotar medidas de segurança técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- 2.13 A CONTRATADA notificará a CONTRATANTE de qualquer violação de dados pessoais imediatamente após tomar conhecimento, inclusive aplicando medidas de contenção, formalizando a ocorrência ao gestor operacional do contrato. Essa notificação deve ser acompanhada de todos os dados necessários para eventual comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao(s) titular(es) de dados pessoais.
- 2.14 A CONTRATADA auxiliará a CONTRATANTE com as informações necessárias para cumprimento de suas obrigações junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)

e quaisquer órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle, inclusive na elaboração de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).

- 2.15 A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE em caso de solicitações judiciais e de órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle para disponibilização de dados pessoais.
- 2.16 A CONTRATADA deverá observar os requisitos de privacidade desde a concepção em seus produtos, processos, serviços e soluções tecnológicas relacionadas ao tratamento de dados pessoais referentes a este contrato.
- 2.17 A CONTRATADA somente poderá realizar transferência de dados pessoais para terceiros seguindo as instruções da CONTRATANTE ou mediante prévia autorização.

**ANEXO I-I – REQUISITOS DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA  
PARA FORNECEDORES****1. Gestão de Identidade e Controle de Acessos**

- 1.1. A Contratada deve ter uma política de controle de acesso dos seus colaboradores baseada no princípio do menor privilégio, que defina um processo formal de concessão, alteração e revogação de acesso.
- 1.2. A Contratada deve utilizar mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas.
- 1.3. A Contratada deve dispor de recursos que garantam múltiplos fatores de autenticação do usuário (MFA), a serem utilizados de acordo com a criticidade ou classificação da informação/recurso a ser acessado. Esses múltiplos fatores devem ser implementados, no mínimo, por meio de biometria, OTP ou autorização por notificações de push em celulares.
- 1.4. A Contratada deve dispor de mecanismo de garantia de identidade, o qual deve ser realizado previamente à execução das requisições dos usuários.
- 1.5. Todas as contas de usuário devem ser identificadas por um ID de usuário exclusivo e todas as ações de um ID de usuário devem ser associadas a um único indivíduo ou proprietário registrado.
- 1.6. As contas do usuário devem ser criadas e configuradas pelo administrador de segurança do usuário.
- 1.7. Os controles de acesso em nível de aplicativo devem fazer uso da identidade autenticada do usuário, conforme estabelecido no login.
- 1.8. A Contratada deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para seus usuários.
- 1.9. A Contratada deve permitir que somente os usuários por ela autorizados tenham acesso aos recursos, em conformidade aos respectivos perfis de uso.
- 1.10. A Contratada não deve usar contas padrões, contas genéricas, contas não pessoais ou convidadas, a menos que a CAIXA tenha dado aprovação prévia por escrito para tais contas.
- 1.11. Uma conta não pessoal deve ser atribuída exclusivamente a uma única aplicação ou serviço e não pode ser utilizada para qualquer outra finalidade além daquela para a qual ela foi criada.
- 1.12. A Contratada deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.
- 1.13. A Contratada deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.

- 1.14. A Contratada deve revisar os direitos de acesso existentes nos seus ativos pelo menos a cada dois anos. Em caso de dados pessoais, os direitos devem ser revisados pelo menos uma vez por ano.
- 1.15. A Contratada deve revisar as contas não pessoais mantidas em seu ambiente pelo menos duas vezes por ano, independentemente da classificação ou da confidencialidade da informação tratada.
- 1.16. A Contratada deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.
- 1.17. A Contratada deve gerar e armazenar as evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões acima, e disponibilizá-las para a CAIXA sempre que solicitado.
- 1.18. As contas de acesso privilegiado não devem conter a indicação dos privilégios, a posição do indivíduo ou a organização a que pertence o indivíduo (por exemplo, "administrador" ou "diretor" não pode fazer parte de qualquer nome de utilizador) no logon do usuário.
- 1.19. A Contratada deve implementar a separação entre a administração do sistema (acesso privilegiado) e as atividades de negócios (acesso não privilegiado), por meio de níveis de acesso separados para atender a segregação entre as funções.
- 1.20. A Contratada deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.
- 1.21. Cabe à Contratada decidir pelo fornecimento do acesso remoto aos seus colaboradores. Uma vez fornecido, a Contratada deverá prover esse acesso por meio de canais seguros/VPN, utilizando múltiplos fatores de autenticação.
- 1.22. A Contratada deve implementar trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:
- O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
  - O autor do evento;
  - A data e hora do evento;
  - IP e Porta do equipamento que originou o evento.
- 1.23. A Contratada deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.
- 1.24. A Contratada deve implementar o monitoramento dos acessos privilegiados às bases de dados, que fazem parte do objeto do contrato por meio de solução independente dos bancos de dados em uso.
- 1.25. A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.

- 1.26. A Contratada deve desenvolver políticas e implementar soluções para garantir que o acesso remoto por parte dos seus funcionários – seja utilizando dispositivos da Contratada, seja utilizando dispositivos de propriedade pessoal - seja fornecido de forma segura e adequada. Tais políticas e procedimentos devem definir como a Contratada fornece acesso remoto de forma segura e quais os controles necessários para oferecer este acesso de forma segura.
- 1.27. A Contratada deve usar métodos de autenticação robustos, baseados em múltiplos fatores de autenticação, para viabilizar o acesso remoto de seus funcionários à sua rede interna e deve empregar criptografia para proteger os dados em trânsito, considerando os requisitos descritos no item 9 deste ANEXO.
- 1.28. A Contratada deverá prover os recursos necessários para que os seus funcionários acessem remotamente o ambiente da CAIXA, se for o caso. Nesse caso, é responsabilidade da Contratada prover certificados digitais ou outros tokens de acesso conforme definido pela CAIXA, sem ônus adicionais para a CAIXA.

## **2. Segurança de Ativos**

- 2.1. A Contratada deve realizar a configuração dos seus ativos baseada no princípio da menor funcionalidade, segundo o qual apenas as funções e serviços necessários às operações essenciais da Contratada devem ser mantidas.
- 2.2. A Contratada deve fazer o hardening de seus servidores, endpoints e demais ativos de TI, considerando um baseline de segurança previamente definido. Este baseline será fornecido à CAIXA sempre que solicitado.
- 2.3. A Contratada deve verificar a configuração dos ativos quanto à conformidade de segurança pelo menos anualmente.
- 2.4. A Contratada deve ter política de antivírus que garanta a atualização dos seus ativos de TI em relação a todas as vacinas disponibilizadas pelo fabricante.
- 2.5. A Contratada deve instalar, manter e gerenciar centralmente um software anti-malware em seus ativos corporativos, configurando atualizações automáticas para arquivos de assinatura e utilizando tecnologias de detecção comportamental.
- 2.6. A Contratada deve configurar e manter software de proteção de endpoints nos computadores relacionados ao objeto do contrato, para realizar as verificações ativas e responder adequadamente. A solução de proteção terá funcionalidades para interromper as conexões ativas caso seja detectada uma intrusão.
- 2.7. A Contratada deve aplicar Exceções/exclusões de verificação e proteção de endpoint poderão ser aplicadas nos equipamentos de TI do desenvolvimento, em especial para aplicações que utilizam tecnologia web, com intuito de se obter um equilíbrio entre o desempenho e a segurança. Tais exceções devem ser baseadas em estudos e avaliações técnicas que comprovem a perda da performance, e devem ser devidamente documentadas e aprovadas pelos responsáveis da Contratada.

- 2.8. A Contratada deve manter sob controle do programa de proteção de endpoints o uso de dispositivos de armazenamento móveis, e-mails recebidos e enviados, upload de informações/dados e recursos semelhantes, garantindo conformidade com as políticas de prevenção de perda de dados (DLP – Data Loss Prevention).
- 2.9. A Contratada deve controlar o uso de dispositivos de armazenamento móveis (como pendrives e discos externos/removíveis) por meio de perfis de acesso definidos e gerenciados pela própria contratada, considerando como regra geral a ampla restrição a esse tipo de dispositivo.
- 2.10. A Contratada deve criptografar os dados gravados em dispositivos de armazenamento móveis, observando os requisitos descritos no item 9.
- 2.11. A Contratada deve ter uma política para o uso, a guarda e o descarte das mídias digitais de armazenamento externo, de modo a garantir a confidencialidade dos dados nelas armazenados. O descarte das mídias considerará os requisitos definidos no item 12.
- 2.12. A Contratada deve gerenciar dispositivos móveis, como celulares e tablets, por meio de uma solução de MAM/MDM. O processo de registro/autorização do dispositivo deve ser automatizado, com base em múltiplos fatores de autenticação.
- 2.13. A Contratada deve criptografar os dados armazenados em dispositivos móveis por meio da solução de MDM, a qual deve possuir capacidade de realizar exclusão remota (wiping) desses dados.
- 2.14. Caso a Contratada permita BYOD ou o uso de dispositivos móveis particulares em atividades laborais, será estabelecida uma separação lógica dos dados organizacionais dos dados pessoais do seu funcionário, de modo a limitar a capacidade de propagação dos dados organizacionais e facilitar a exclusão remota desses dados.

### **3. Segurança de Redes**

- 3.1. Todo o tráfego de rede associado ao objeto do contrato deve ser mediado por uma solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações).
- 3.2. O conjunto de regras do firewall deve se basear na negação de todos os serviços, exceto aqueles especificamente permitidos.
- 3.3. O processo para instalação e adaptação de regras de firewalls deve ser feito com duplo controle.
- 3.4. A Contratada deve revisar as regras de firewall pelo menos semestralmente, guardando evidências dessas revisões e dos ajustes eventualmente realizados, comunicando à CAIXA sobre a realização desta revisão.
- 3.5. Todos os componentes de gateway de perímetro e sistemas de computadores devem ser monitorados contra tentativas de intrusão, por meio de solução de



prevenção e detecção de intrusão (IPS).

- 3.6. O monitoramento de segurança deve ser configurado para rastrear e registrar tentativas de intrusão suspeitas ou reais.
- 3.7. A Contratada deve informar imediatamente à CAIXA em caso de tentativa de intrusão real, e informar à CAIXA em relatório mensal sobre as tentativas de intrusão suspeitas.
- 3.8. A Contratada deve implementar solução anti-DDoS, capaz de prevenir ataques de negação de serviço (Denial of Service).
- 3.9. As soluções de firewall, IPS e-DDoS utilizadas pela Contratada serão validadas pela CAIXA a partir de documentações do fabricante ou certificações.
- 3.10. A Contratada deve impedir o uso do protocolo Bluetooth para a transferência de dados.
- 3.11. Todas as comunicações e trocas de informações entre a Contratada e a CAIXA devem ser realizadas por meio de conexão protegida, com TLS 1.3 ou superior.
- 3.12. Para os casos aplicáveis, os acessos diretos de diferentes equipamentos ao serviço da Contratada devem ser gerenciados por ferramentas de gerenciamento de dispositivos e/ou aplicativos (MDM/MAM) ou controle de acesso à rede (NAC).

#### **4. Ciclo de Vida de Desenvolvimento Seguro**

- 4.1. A Contratada deve adotar o princípio de security by design para garantir que as aplicações de TI por ela desenvolvidas sejam seguras desde a concepção.
- 4.2. A Contratada deve fazer análise de código automatizada com base nas melhores práticas de mercado, utilizando como referência os padrões do OWASP.
- 4.3. A Contratada deve fazer análise de código estática (SAST) e dinâmica (DAST) periodicamente e de forma integrada ao ciclo de desenvolvimento como um todo para a solução Contratada. Essas análises precisam ser executadas pelo menos uma vez por ano ou quando houver uma mudança considerada significativa nas funcionalidades do sistema/aplicação (como a inclusão de uma nova funcionalidade crítica ou manutenção em módulos que tratem informações sensíveis e confidenciais). A bateria de testes deve incluir testes de resistência, injeções de falhas, teste de penetração e teste de vulnerabilidades onde aplicável.
- 4.4. A Contratada deve incluir a análise e a remediação das vulnerabilidades detectadas como parte do ciclo de vida de desenvolvimento de *software* padrão, sem custo adicional para a CAIXA, dentro de um período razoável e de acordo com a criticidade da falha encontrada.
- 4.5. A Contratada deve estabelecer critérios de escala e prazo para correção das vulnerabilidades e deve definir as alçadas para aceitação de riscos. Adicionalmente, devem ser estabelecidas responsabilidades por perdas causadas por incidentes

decorrentes de vulnerabilidades identificadas nos testes de segurança, que não foram tratadas ou corrigidas em tempo hábil.

- 4.6. A Contratada deve submeter suas políticas de desenvolvimento seguro à aprovação da CAIXA.
- 4.7. Os relatórios dos testes realizados e o planejamento das correções a serem feitas devem ser disponibilizados à CAIXA sempre que solicitado.

## **5. Gestão de Serviços e Mudanças**

- 5.1. A Contratada deve ter um processo de Gestão de Mudanças para garantir a proteção contínua dos ativos de informação e dados, em particular aqueles que fazem parte do escopo do objeto do contrato.
- 5.2. A Contratada deve revisar periodicamente as atividades de gestão de mudanças, incluindo a acurácia da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database – CMDB*).
- 5.3. A Contratada deve cumprir com os procedimentos de registros de informações relacionadas ao processo de gestão de mudanças, no contexto do contrato, incluindo:
- Referência da mudança
  - Data de implementação
  - Avaliação de impactos
  - Resultados do teste
  - Procedimentos de rollback
  - Alterações de emergência
  - Atualizações relacionadas ao inventário de ativos de informação
  - Armazenamento Seguro de mídia de backup produzidos durante a atualização
  - Atualização dos procedimentos de Documentação e de trabalho
  - Atualizações aos documentos de Plano de Continuidade dos Negócios / Recuperação de Desastres se for o caso;
  - Categorização, priorização e procedimentos de emergência
  - Autorização de mudança
  - Gerenciamento de liberação
  - Link para incidentes / problemas (conforme apropriado).
- 5.4. A Contratada só deve promover os aplicativos e sistemas relacionados ao escopo do objeto do contrato para o ambiente de Produção após a realização com sucesso dos testes predefinidos baseados em caso de uso ou história de usuário (HU).
- 5.5. A Contratada deve conduzir uma avaliação de risco e ameaças, contemplando inclusive os testes baseados em casos de uso ou história de usuário (HU), quando da implantação de uma mudança.
- 5.6. A Contratada deve realizar uma avaliação de risco:
- Quando o escopo do sistema é expandido para incluir novos ativos de informação

com novas funcionalidades;

- Quando uma nova comunidade de usuários é introduzida; ou
- Anualmente, por se tratar de risco cibernético, nos termos do art. 8º da Resolução BACEN 4.893/2021.

5.7. A Contratada deve disponibilizar os documentos de avaliação de risco à CAIXA sempre que solicitado.

## 6. Gestão de Incidentes de Segurança

6.1. A Contratada deve implementar um processo de gestão de vulnerabilidades que inclua sua infraestrutura de servidores e redes.

6.2. A Contratada deve realizar testes independentes de penetração/invasão pelo menos uma vez por ano. Os testes devem ser executados por terceiros, sem ônus adicional para a CAIXA. O escopo dos testes será previamente combinado e aprovado pela CAIXA, dentro dos limites do contrato.

6.3. Os testes de penetração/invasão terão como escopo, rede, aplicação web, Application Programming Interface (API), serviços hospedados e; frequência; limitações, como horas aceitáveis e tipos de ataque excluídos; informações do ponto de contato; remediação, por exemplo, como as descobertas serão encaminhadas internamente; dentre outros.

6.4. Todos os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções necessárias, serão fornecidos à CAIXA sempre que solicitado.

6.5. A Contratada deverá possuir um processo de Gestão de Incidentes que registre os incidentes de segurança cibernética ocorridos e que guarde informações como: a descrição dos incidentes ou eventos, as informações e sistemas envolvidos, as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção das informações, os riscos relacionados ao incidente e às medidas tomadas para mitigá-los e evitar reincidências.

Nível de severidade	Descrição do nível de severidade	Prazo Máximo
<b>Severidade 1 (Crítica)</b>	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: -Impacto em ativos ou serviços críticos de TI; -Violação significativa de dados sensíveis; -Incidente, em larga escala e/ou longa duração, à disponibilidade e/ou integridade do ambiente.  <b>Exemplos não exaustivos:</b> ataque de <i>Ransomware</i> , ataque de negação de serviço distribuído – DDoS, vazamento de informações corporativa ou dados pessoais. Dentre outros.	2 horas após o início da ocorrência.

<b>Severidade 2 (Alta)</b>	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: -Impacto em ativos ou serviços de TI de alta criticidade; -Detecção de acesso não autorizado e/ou alterações em sistemas de informação; -Infecção persistente por código malicioso; -Intrusão persistente na rede; -Incidentes de segurança cibernética envolvendo dirigentes; -Ameaça significativa à disponibilidade e/ou integridade do ambiente; -Ameaça significativa à imagem da CAIXA. <b>Exemplos não exaustivos:</b> ataques de escalação de privilégio em servidores, ataques do tipo brute force e password spray. Dentre outros	4 horas após o início da ocorrência.
--------------------------------	---	--------------------------------------

- 6.6. A contratada poderá utilizar como modelo de referência do processo a norma NIST SP 800-61 Rev. 2.
- 6.7. O processo de Gestão de Incidentes também deve implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento, coleta/preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato ou a CAIXA estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CAIXA.
- 6.8. A Contratada deverá ter um processo de notificação de incidentes 24x7.
- 6.9. A Contratada deverá comunicar à CAIXA incidentes que cause impacto na confidencialidade, integridade ou disponibilidade do serviço prestado.
- 6.10. Os incidentes serão comunicados tanto ao gestor do contrato vinculado quanto ao SOC CAIXA, que opera 24x7, por meio do endereço de e-mail: [abuse@caixa.gov.br](mailto:abuse@caixa.gov.br). Esse endereço poderá ser alterado durante a vigência do contrato, e, em caso de alteração, a Contratada será devidamente informada.
- 6.11. A Contratada deverá comunicar à CAIXA, dentro do prazo acordado, todos os incidentes detectados que envolvam os serviços prestados, conforme a classificação abaixo:
- 6.12. Não será escopo deste comunicado, demais incidentes que aconteçam na infraestrutura cibernética da Contratada que não tenham relação com a CAIXA.
- 6.13. A Contratada deverá fornecer descrição detalhada dos incidentes, incluindo informações suficientes para classificá-los por nível de severidade, conforme a definição dos eventos. As informações sobre incidentes podem ser enriquecidas utilizando o modelo do MITRE ATT&CK®.
- 6.14. A contratada deverá seguir preferencialmente o modelo de comunicação de ISCF – Incidente de Segurança Cibernética em Fornecedor, a ser fornecido pela CAIXA, que

também contempla situações de incidentes de segurança com dados pessoais.

- 6.15. Vale ressaltar que em se tratando de contratos para tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD, a Contratada deve provar que tem capacidade de fornecer uma resposta organizada e eficaz a um incidente de privacidade. Neste sentido, a CAIXA desenvolverá e implementará juntamente com o fornecedor do serviço um plano de resposta a incidentes de privacidade, que inclua por exemplo, definição de incidente de privacidade e o escopo da resposta ao incidente, estabelecimento de equipes multifuncionais de resposta a incidente de privacidade, entre outros aspectos relevantes.
- 6.16. A Contratada deve documentar os casos de uso que são utilizados para realizar a configuração e o monitoramento de eventos, correlacionando tecnologias para tratar padrões / cenários de ataque comuns e avançados; e disponibilizar os casos de uso à CAIXA sempre que solicitado.
- 6.17. A Contratada deve ter um processo de lições aprendidas para incidentes de segurança implementado e comunicado aos seus funcionários e parceiros, com objetivo de agilizar a atuação caso surjam incidentes semelhantes.
- 6.18. A integração da gestão de incidentes da Contratada com o Centro de Operações de Segurança da CAIXA deve ser considerada, observada a regulamentação em vigor, conforme art. 3º, §4º da Res. BACEN 4.893/2021.
- 6.19. Se a Contratada precisar envolver outras partes externas para investigar e/ou resolver incidentes que afetem o escopo do objeto contratado, ela deve obter a anuência da CAIXA por escrito antes de iniciar o contato com tais partes, observada a política de segurança cibernética da CAIXA.

## **7. Continuidade de Negócios e Recuperação de Desastres**

- 7.1. A Contratada deve possuir, plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência de negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.
- 7.2. O referido plano de continuidade deverá ser informado para a CAIXA como parte das ações de acompanhamento do contrato, e deverá ser atualizado e testado anualmente, ou em qualquer mudança significativa do ambiente.
- 7.3. A atuação, em caráter de contingência, causada por uma eventual indisponibilidade do serviço prestado, considera as seguintes premissas:
- a) Interrupção total ou parcial dos serviços
  - b) Ter infraestrutura alternativa: física e lógica em local distante do ambiente central de produção, com o objetivo de minimizar o risco de perda de ambas as instâncias;
  - c) Manter os serviços essenciais suportados pelo contrato
  - d) Manter a lista de integrantes das equipes e o Plano de Recuperação de Desastres atualizados;
  - e) Ter local seguro para guarda de backups fora do local atingido;
  - f) Assegurar a disponibilidade dos serviços essenciais dentro do tempo previsto para

- recuperação do serviço, de acordo com o contrato;
- g) Procedimento documentado e evidenciado de testes das mídias armazenadas *offsite*;
- h) Cópias de todos os procedimentos abordando backup, restauração e reconstituição de armazenamento de dados.

7.4. O plano de continuidade deve possuir os seguintes elementos em sua composição:

- a) Identificação do serviço suportado pelo contrato;
- b) A forma de conectividade usada e os direitos de acesso;
- c) A arquitetura do ambiente de produção;
- d) As interfaces de aplicações e suas dependências;
- e) O SLA contratado e os limites suportados para interrupção;
- f) A forma de replicação dos dados com o site alternativo;
- g) Procedimentos adotados para recuperação de desastres;
- h) Lista de contatos das equipes responsáveis pelo restabelecimento do serviço, divididos por tipos de atividades executadas.

7.5. A obrigatoriedade do plano de continuidade se estende para empresas que sejam subcontratadas pela Contratada.

7.6. A Contratada deve considerar, como parte do plano de continuidade, os diferentes ambientes de risco e o grau de mitigação de riscos necessários para proteger a Instituição, caso seja necessário colocar o plano em prática.

7.7. A avaliação de riscos e dos processos críticos devem levar em consideração instrumentos específicos, como um BIA – Business Impact Analysis.

7.8. A Contratada, visando a continuidade dos negócios, deve implantar uma política de backup, conforme exposto no item 10 deste ANEXO.

## **8. Auditoria Contínua**

8.1. A Contratada deve apresentar à CAIXA, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.

8.2. A Contratada deve informar imediatamente à CAIXA sobre qualquer auditoria regulatória, sua finalidade e como ela se relaciona com os serviços prestados à CAIXA.

8.3. A Contratada deve informar à CAIXA caso sejam contatados por um órgão regulador e se o propósito desse contato pode estar relacionado com/ou afetar os serviços prestados à CAIXA.

8.4. A Contratada deve fornecer os subsídios necessários para que a CAIXA implemente os indicadores de desempenho de segurança que vierem a ser definidos durante a vigência do contrato.

8.5. A Contratada deverá disponibilizar, caso a CAIXA solicite, acesso às instalações da Contratada para realização de processo de *Due Dilligence* Presencial, para verificar



o cumprimento dos requisitos de segurança.

- 8.6. Caso a Contratada não tenha certificação SOC Nível 2 e ou ISO27001, ela deverá fazer auditoria externa independente, pelo menos uma vez por ano, em relação ao cumprimento dos requisitos de segurança estabelecidos neste documento, e apresentar os relatórios à CAIXA sempre que solicitado.

## **9. Controles Criptográficos**

- 9.1. A Contratada deve implementar e manter controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação, de acordo com o nível de criticidade e grau de sigilo da informação definido pela CAIXA.
- 9.2. A Contratada deve implementar um processo de gestão de chaves criptográficas que deve considerar todo o ciclo de vida da chave, o qual envolve: geração, armazenamento, distribuição, utilização, recuperação, renovação, exclusão e destruição da chave.
- 9.3. A Contratada deve utilizar algoritmos, tamanhos de chave e prazos de validade de chaves aprovados pelo NIST.
- 9.4. A Contratada deve gerar, controlar e distribuir chaves criptográficas simétricas e assimétricas usando processos e tecnologias de gerenciamento de chaves aprovados pelo NIST.
- 9.5. Caso a Contratada hospede uma página com uma URL e um certificado gerados pela CAIXA, a Contratada deverá armazenar este certificado em dispositivo seguro com bloqueio para exportação da chave.
- 9.6. As chaves criptográficas geradas pela Contratada devem ser utilizadas com a finalidade exclusiva de atender às necessidades do objeto contratado.
- 9.7. A Contratada deve permitir a criptografia de volume (por exemplo: a criptografia de um disco inteiro) e a criptografia de estruturas de dados específicas (por exemplo: arquivos ou registros específicos de uma tabela de banco de dados).
- 9.8. A Contratada deve permitir recursos para trilha de auditoria, permitindo visualizar quem usou determinada chave para acessar um objeto, qual objeto foi acessado, quando ocorreu esse acesso e qual endereço de origem do acesso.
- 9.9. A Contratada deve permitir visualizar ou gerar relatório, a critério da CAIXA, de tentativas malsucedidas de acesso por usuários sem permissão para decifrar os dados.
- 9.10. A Contratada deve permitir que dados criptografados e chaves de criptografia sejam armazenadas e protegidas em hosts separados e protegidos por várias camadas de proteção.
- 9.11. A Contratada deve permitir a auditoria da segurança de chaves criptográficas.
- 9.12. A Contratada deve possibilitar comunicação criptografada e protegida para a transferência de dados por meio do TLS 1.3 e superior.



**10. Política de Backup**

- 10.1. A Contratada deve possuir e implementar política de backup das informações e dos registros de log associados ao objeto do contrato, em conformidade com os dispositivos legais aplicáveis.
- 10.2. A política de backup deve assegurar a manutenção de cópias de segurança de todos os componentes de *software* dos sistemas, de suas bases de dados e da documentação associada, observando a técnica e os cuidados requeridos para cada caso, de modo a ser possível a plena recuperação de versões dos sistemas e dados salvaguardados em caso de falha, ou por solicitação da CAIXA.
- 10.3. A Contratada deve prover pelo menos um site de armazenamento alternativo – e geograficamente distinto - como parte de sua política de *backup*, permitindo o armazenamento e a recuperação da informação sempre que necessário e de acordo com os requisitos definidos no item 7 deste ANEXO.
- 10.4. A Contratada deve garantir que o site de armazenamento alternativo conta com os mesmos controles de segurança do site de armazenamento primário.

**11. Relatórios que Comprovam o Cumprimento dos Requerimentos Mínimos de Segurança.**

- 11.1. Sempre que a CAIXA julgar necessário, poderá realizar Due Diligence presencial ou remota para verificar os requisitos de segurança presente nas cláusulas, são atendidos pela Contratada. O Due Diligence presencial é facultativo e será feito a critério da CAIXA.
- 11.2. Os documentos exigidos devem ter a sua primeira versão entregue antes da assinatura do contrato, que comprovam o cumprimento dos requerimentos de segurança cibernética conforme estabelecido nas cláusulas e devem ser reiterados de acordo com a vigência indicada nos quadros abaixo:

REQUISITOS	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	FORMA DE CONTROLE	VIGÊNCIA
Due Diligence Presencial	Sempre que a CAIXA julgar necessário, poderá realizar visitas in-loco às zonas de disponibilidade da Contratada para verificar os requisitos de segurança presente nas cláusulas	A CAIXA, por iniciativa própria, fará due diligence presencial em função de discrepâncias identificadas em relatórios de auditoria entregues ou dúvidas onde apenas a documentação não seja suficiente.	A visita poderá ser realizada por equipe própria da CAIXA ou empresa designada pela CAIXA	SOB DEMANDA

Due Diligence Remoto	Constatar que os processos determinados pela CAIXA estão sendo seguidos, conforme descrito nas cláusulas	Documentos previstos nas cláusulas e demais comprovantes de seus requisitos. Quando não comprovados por certificação, os itens exigidos nas cláusulas devem ser certificados por empresa de auditoria independente.	Relatórios próprios da empresa para comprovação do atendimento aos itens das cláusulas, desde que ratificados por empresa de auditoria independente Relatório de empresa de auditoria independente, a ser apresentado pela Contratada	SOB DEMANDA
Certificação SOC 2 – Tipos 1 e 2	Garantir acesso a uma avaliação independente, por meio de relatório de auditoria, sobre o ambiente de controle do provedor, relevante para a segurança, disponibilidade, confidencialidade e privacidade	SOC TYPE 2 Fornece relatórios com descrição do ambiente de controles do provedor e da auditoria externa dos controles que atendem aos princípios e critérios de segurança, disponibilidade e confidencialidade dos serviços de confiança do AICPA	Disponibilizar relatório de auditoria em nome da empresa	ANUAL

## 12. Encerramento do Contrato

- 12.1. A Contratada deve garantir que todos os dados - incluindo chaves criptográficas e os backups armazenados e que não sejam mais necessários na execução do Contrato - serão descartados de acordo com os padrões do mercado, de maneira que os requisitos de confidencialidade não sejam violados.
- 12.2. A Contratada deve reter os dados por até 180 dias para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela CAIXA.
- 12.3. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.
- 12.4. A exclusão dos dados após o término do contrato e o período de retenção de 180 dias deve obedecer aos padrões definidos no NIST SP 800-88 Guidelines for Media Sanitization, com fornecimento de relatório para a CAIXA certificando a conformidade dos processos realizados com a norma indicada.
- 12.5. Caso a Contratada tenha ativo de informação no fim do ciclo de vida, ou considerado inservível, este ativo deverá ser destruído, com o fornecimento do Certificado de

Destruição de Equipamento Eletrônico (*Certificate of Electronic Equipment Destruction – CEED*), discriminando os ativos reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição.

**13. Não Conformidade com Requisitos de Segurança e Consequências**

13.1. O não cumprimento, pela Contratada, de qualquer um dos seguintes requisitos de segurança, definidos neste instrumento contratual, ensejará a aplicação das penalidades previstas neste contrato e poderá, a critério da Contratante, ensejar a rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de outras medidas cabíveis:

a) Omitir ou deixar de comunicar à CAIXA, de forma tempestiva e adequada, qualquer ocorrência de intrusão real, tentativa de acesso indevido ou outros incidentes relacionados à segurança tecnológica.

b) Deixar de apresentar, total ou parcialmente, as informações, documentos e relatórios solicitados pela CAIXA, nos prazos e condições acordadas.