

**ANEXO I-A****ESTRUTURA E PERFIL DE PESSOAL – AGROAMIGO**

1. A estrutura de pessoal a ser alocada na Central de Suporte à Gestão do Programa Agroamigo, localizada na sede do Banco em Fortaleza, é definida conforme a necessidade de suporte aos processos dos Programas e das equipes vinculadas ao Ambiente de Microfinança Rural. Essa estrutura abrangerá o suporte a Torre de Solução de Negócios de Microfinança Rural, aos Escritórios Regionais do Agroamigo e as Unidades de Atendimento. Os analistas administrativos responsáveis pelas atividades de monitoração de campo serão alocados nos escritórios regionais do Agroamigo. O dimensionamento da equipe deverá assegurar o adequado funcionamento e a execução eficiente dos processos de negócios.
2. Para o ano de 2026, estima-se um quadro de pessoal conforme abaixo discriminado, que deverá ser utilizado para a estimativa de custos.

Cargos		Quantidade US
Central de Suporte à Gestão do Programa Agroamigo	Coordenador	5
	Assistente Administrativo	37
	Técnico Administrativo	33
	Analista Administrativo	45
Total		120

3. A distribuição dos cargos entre as diversas coordenações será definida pelo Banco do Nordeste, com base no modelo de operacionalização do Programa e em observância aos princípios de eficiência, economicidade e otimização de recursos.
4. Fica facultada a migração de unidades de serviço (US) entre as coordenações, desde que devidamente justificada e mantida a quantidade total de posições por cargo, assegurando a continuidade operacional, a adequada alocação de competências e a aderência às necessidades institucionais.
5. O Colaborador selecionado deverá possuir a qualificação e experiência necessárias para executar as atividades da coordenação em que for alocado, conforme especificado no ANEXO - ATRIBUIÇÕES DAS COORDENAÇÕES – AGROAMIGO.
6. Além disso, para cada cargo, o colaborador deve possuir o perfil profissional adequado, conforme o detalhamento de funções apresentado a seguir:

**6.1 COORDENADOR**FORMAÇÃO

- Ensino Superior Completo;
- Pós-graduação ou MBA em Administração, Gestão estratégica, Gestão de Negócios, Gestão de processos, Gestão de pessoas ou afins;
- Experiência profissional mínima de 02 (dois) anos em função de gestão ou coordenação;
- Experiência profissional mínima de 03 (três) anos em processos de suporte à microfinança.

COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Gestão de pessoas;
- Análise de dados;
- Visão sistêmica;
- Planejamento.

### COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

- Liderança;
- Pensamento estratégico;
- Foco em resultados;
- Negociação;
- Decisão;
- Planejamento;
- Organização.

### ATRIBUIÇÕES SUMÁRIAS

Coordenar, supervisionar e integrar as equipes e os processos das áreas de suporte à gestão ao Programa Crediamigo, abrangendo os Ambientes Gestores, Escritórios Regionais e Unidades de Atendimento, assegurando a adequada execução das atividades administrativas, técnicas e gerenciais, em consonância com os normativos institucionais, com foco na eficiência operacional, na qualidade dos serviços prestados, na padronização de procedimentos e no alcance dos resultados institucionais.

### ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

- Planejar, organizar e coordenar a execução das atividades da coordenação, assegurando alinhamento com os objetivos estratégicos e operacionais do Programa;
- Coordenar, orientar e supervisionar equipes de trabalho, promovendo o adequado dimensionamento, distribuição e acompanhamento das atividades;
- Alinhar as informações sobre os projetos e ações com a equipe;
- Conduzir a execução dos trabalhos para que sejam realizados de forma adequada aos normativos, orientações e metodologia;
- Garantir a entrega das demandas com qualidade;
- Preparar dados e apresentações para reuniões e fóruns de gestão, com informações para subsidiar os direcionamentos;
- Orientar à equipe no atendimento das demandas e acompanhar as decisões gerenciais;
- Assessorar a gestão do Banco em assuntos pertinentes a sua área de atuação;
- Avaliar e propor melhorias nos fluxos e processos internos da área;
- Monitorar as filas de atendimento das demandas;
- Elaborar relatórios dos serviços prestados;
- Suporte à utilização dos sistemas operacionais;
- Promover a disseminação e registro do conhecimento relativo a regulamentos, normatizações, manuais e sistemas inerentes à área;
- Realizar outras atividades dentro de sua área de competência.

## **6.2 ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**

### FORMAÇÃO

- Ensino Superior Completo;
- Experiência profissional mínima de 02 (dois) anos, preferencialmente em processos de suporte à microfinança.

### COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Informática intermediária;
- Organização de documentos;

- Apoio operacional;
- Habilidade na utilização de sistemas operacionais

#### COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

- Proatividade;
- Atenção a detalhes;
- Trabalho em equipe;
- Organização.

#### ATRIBUIÇÕES SUMÁRIAS

Executar, apoiar e controlar atividades administrativas e operacionais vinculadas às coordenações de suporte à gestão do Programa Crediamigo, atuando de forma estruturada e sistemática para o desempenho das atividades dos Ambientes Gestores, Escritórios Regionais e Unidades de Atendimento, com responsabilidade pela organização de informações, suporte aos processos internos e adequada alimentação de sistemas corporativos, contribuindo diretamente para a eficiência operacional, qualidade das informações gerenciais e regularidade das rotinas administrativas do programa.

#### ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

- Executar atividades de rotina administrativa, incluindo preenchimento de formulários, registros, controles e operação de sistemas corporativos, assegurando a regularidade e continuidade dos processos;
- Apoiar as Unidades de Atendimento e Escritórios Regionais na solução de demandas administrativas e operacionais;
- Recepcionar, registrar e tratar demandas em primeiro nível nos canais oficiais de atendimento, realizando triagem e encaminhamento adequado;
- Verificar a conformidade documental e processual com base em roteiros, fluxos e orientações estabelecidas;
- Consolidar, organizar e registrar dados e informações operacionais e gerenciais, assegurando consistência e rastreabilidade;
- Alimentar e manter atualizados os sistemas corporativos e bases de dados do programa;
- Elaborar, atualizar e acompanhar planilhas de controle, relatórios administrativos e informações gerenciais;
- Apoiar o controle de contratos, medições e registros administrativos correlatos, incluindo cadastro e conferência de documentos;
- Realizar cálculos operacionais, simulações e apoio a análises simples relacionadas às operações acompanhadas;
- Executar atividades relacionadas ao controle de materiais e recursos operacionais, incluindo levantamento, organização e acompanhamento de estoque;
- Realizar pesquisas internas e de pós-venda, contribuindo para avaliação de serviços e melhoria contínua;
- Catalogar, organizar, arquivar e manter a guarda de documentos, assegurando integridade e fácil recuperação da informação;
- Apoiar a elaboração de cronogramas e o acompanhamento de atividades administrativas e operacionais;
- Prestar suporte à utilização de sistemas e ferramentas operacionais adotadas pelo programa;
- Alimentar sistema de dados;
- Realizar cálculo de juros, parcelas e simulações;

- Executar outras atividades correlatas à sua coordenação de atuação, compatíveis com a complexidade das rotinas administrativas do programa.

### **6.3 TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

#### FORMAÇÃO

- Ensino Superior Completo;
- Desejável Pós-graduação ou MBA;
- Experiência profissional mínima de 02 (dois) anos em processos de suporte à microfinança, ou em atividades correlatas à coordenação na qual o colaborador será alocado.

#### COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Domínio intermediário de sistemas corporativos e bases de dados;
- Elaboração, análise e consolidação de relatórios técnicos;
- Capacidade de tratamento e interpretação de informações;
- Apoio na estruturação de processos, fluxos e rotinas administrativas;
- Noções de análise operacional e controle de indicadores.

#### COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

- Capacidade analítica;
- Organização;
- Comunicação;
- Foco em solução.

#### ATRIBUIÇÕES SUMÁRIAS

Executar, analisar e apoiar tecnicamente as atividades das áreas de suporte à gestão do Programa Crediamigo, atuando na consolidação, tratamento e geração de informações gerenciais, no acompanhamento de processos e no suporte à tomada de decisão, assegurando a qualidade, consistência e confiabilidade dos dados e o adequado funcionamento das rotinas administrativas, operacionais e informacionais aos Ambientes Gestores, Escritórios Regionais e Unidades de Atendimento.

#### ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

- Realizar levantamentos, organização, controle e armazenamento de dados e informações operacionais e gerenciais;
- Consolidar, tratar e analisar dados, elaborando relatórios técnicos, indicadores e informações gerenciais para apoio à tomada de decisão;
- Apoiar a coordenação na elaboração de pareceres técnicos e análises em assuntos de natureza administrativa e operacional;
- Participar de atividades relacionadas à estruturação e acompanhamento de novos produtos, serviços, processos ou contratos vinculados ao programa;
- Atuar no suporte técnico à atualização, desenvolvimento e implantação de sistemas, ferramentas e soluções operacionais;
- Monitorar, avaliar e acompanhar a execução de processos, planos de ação e iniciativas, contribuindo para o controle de resultados;
- Pesquisar, analisar e propor melhorias nos métodos, rotinas e fluxos administrativos, com foco na simplificação e racionalização dos procedimentos;

- Apoiar a implementação de melhorias e inovações nos processos internos da área;
- Manter atualizadas as bases de dados, sistemas e ferramentas de informação do programa, assegurando integridade e confiabilidade;
- Apoiar a elaboração e acompanhamento de relatórios gerenciais, operacionais e financeiros, quando aplicável;
- Prestar suporte técnico especializado no atendimento das demandas das unidades e áreas do programa;
- Auxiliar no acompanhamento de aspectos administrativos relacionados à gestão de contratos, recursos operacionais e fluxos internos;
- Contribuir para atividades relacionadas à gestão de recursos (humanos, materiais ou informacionais), quando inseridas no escopo da área;
- Apoiar a coordenação na sistematização de informações e na preparação de subsídios técnicos para reuniões e fóruns de gestão;
- Realizar outras atividades correlatas à sua área de atuação, compatíveis com a natureza técnico-analítica das funções desempenhadas.

#### **6.4 ANALISTA ADMINISTRATIVO**

##### FORMAÇÃO

- Ensino Superior Completo;
- Desejável Pós-graduação ou MBA;
- Experiência profissional mínima de 03 três anos em processos de suporte à microfinança, ou em atividades correlatas à área na qual o colaborador será alocado.

##### COMPETÊNCIAS TÉCNICAS

- Análise avançada de dados e proposição de melhorias em sistemas e processos;
- Utilização de indicadores para suporte à tomada de decisão;
- Gestão e modelagem de processos;
- Elaboração de relatórios técnicos e pareceres;
- Avaliação e controle de riscos operacionais;
- Conhecimento em planejamento, monitoramento e avaliação de desempenho.

##### COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

- Pensamento crítico;
- Autonomia;
- Planejamento;
- Comunicação assertiva.

##### ATRIBUIÇÕES SUMÁRIAS

Realizar análises técnicas avançadas, interpretar dados complexos e propor soluções estruturadas para o aprimoramento dos processos, sistemas e rotinas das áreas de suporte à gestão do Programa Crediamigo, atuando de forma integrada com as atividades de suporte aos Ambientes Gestores, Escritórios Regionais e Unidades de Atendimento, com foco na melhoria contínua, gestão de riscos, qualificação das informações gerenciais e suporte à tomada de decisão estratégica do Banco.

##### ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS

- Planejar, conduzir e participar da elaboração de planos, programas e iniciativas institucionais, incluindo planos anuais;
  - Coletar, tratar e analisar dados provenientes de múltiplas fontes, identificando padrões, tendências e oportunidades de melhoria;
  - Elaborar relatórios técnicos, painéis gerenciais e pareceres analíticos que subsidiem a tomada de decisão;
  - Desenvolver estudos analíticos e projeções de cenários, avaliando impactos operacionais, financeiros e estratégicos;
  - Propor melhorias em processos, fluxos e rotinas administrativas, com foco na simplificação, racionalização e aumento de eficiência;
  - Avaliar e propor soluções para automação de processos e aprimoramento de sistemas, considerando viabilidade técnica e operacional;
  - Participar de atividades relacionadas à estruturação e acompanhamento de contratos, produtos e serviços vinculados ao programa;
  - Monitorar e avaliar a implementação de planos de ação, programas e iniciativas, controlando resultados e propondo ajustes quando necessário;
  - Avaliar, mapear e monitorar riscos operacionais e de conformidade, propondo planos de mitigação e acompanhando sua efetividade;
  - Realizar análises de conformidade de processos e operações, verificando aderência à metodologia, normativos e estratégias institucionais;
  - Supervisionar tecnicamente atividades de levantamento, controle e organização de dados e informações realizadas pelas equipes;
  - Apoiar e orientar tecnicamente equipes e profissionais envolvidos nos processos sob sua responsabilidade;
  - Participar da revisão e aprimoramento de metodologias, normas e procedimentos operacionais;
  - Realizar visitas técnicas às Unidades de Atendimento, quando aplicável, para avaliação in loco de processos e coleta de evidências;
  - Registrar evidências, identificar inconsistências e propor ações corretivas baseadas em análise estruturada;
  - Apoiar as atividades de auditoria, controle e conformidade, fornecendo informações técnicas e análises qualificadas;
  - Contribuir para a gestão de recursos (humanos, materiais e financeiros) no âmbito da área, quando inserido no escopo das atividades;
  - Apoiar a coordenação na preparação de subsídios técnicos para fóruns de governança e instâncias decisórias;
  - Promover inovação e melhoria contínua nos processos de negócio, com base em análises técnicas e evidências;
  - Realizar outras atividades correlatas à sua coordenação de atuação, compatíveis com o nível analítico e estratégico da função.
7. Os colaboradores alocados deverão possuir conhecimentos técnicos, habilidades e competências compatíveis com as atribuições da coordenação à qual estiverem vinculados, devendo demonstrar capacidade de execução das atividades específicas da área de atuação.
8. A CONTRATADA deverá assegurar a adequada seleção, alocação e manutenção dos profissionais, garantindo a aderência entre o perfil do colaborador e as demandas da coordenação, sob pena de substituição quando constatada incompatibilidade técnica ou desempenho insatisfatório. Para fins de execução das atividades de monitoração de campo no âmbito da Central de Suporte à Gestão do Programa Agroamigo, será destacado por 1 (um) Analista Administrativo que ficará lotado em cada Escritório Regional do Agroamigo, na forma do Anexo “Relação de Escritórios Regionais e Unidades”.



9. Assim, os profissionais designados para a atividade de monitoração de campo deverão possuir o perfil técnico e comportamental compatível com as atribuições de análise, controle e mitigação de riscos, sendo responsáveis pela realização da monitoração *in loco* das operações, produção de relatórios e identificação de inconsistências.
10. Os Analistas Administrativos alocados deverão possuir conhecimentos técnicos, habilidades e competências compatíveis com as atribuições da coordenação à qual estiverem vinculados, devendo demonstrar capacidade de execução das atividades específicas da área de atuação.
11. A CONTRATADA deverá assegurar a adequada seleção, alocação e manutenção dos profissionais, garantindo a aderência entre o perfil do colaborador e as demandas da coordenação, sob pena de substituição quando constatada incompatibilidade técnica ou desempenho insatisfatório.

#### **OUTRAS DISPOSIÇÕES**

12. A jornada de trabalho será de 40 (quarenta) horas semanais.
13. Os serviços extras serão acrescidos dos percentuais previstos em lei.
14. A CONTRATADA deverá cumprir as normas vigentes que tratam do registro de empregado, exames médicos admissional e periódico, bem como horário de trabalho e controle de jornada.
  - 14.1. Será motivo de rescisão do Contrato a não observância do disposto neste item, podendo a CONTRATANTE comunicar ao Ministério do Trabalho o não cumprimento, pela CONTRATADA, dessas exigências trabalhistas.
15. A CONTRATADA deverá assumir total responsabilidade pelos encargos administrativos, tais como: controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, encargos com acidentes, indenizações e seguros, como também responder por danos e prejuízos que, por acaso, forem causados ao Banco.
16. A CONTRATADA deverá fornecer sistema informatizado do tipo biométrico, digital ou facial, para registro de frequência de todos os profissionais alocados aos serviços contratados, que possibilite a emissão de relatórios para análise. Não será permitida a utilização de aparelhos telefônicos de propriedade dos profissionais para registro da jornada de trabalho:
  - 16.1. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA o controle da frequência de seus colaboradores, correndo às suas expensas todas as despesas da operacionalização;
  - 16.2. Para efeitos de abono da frequência só serão consideradas as informações da empresa que justifiquem a impossibilidade de registro do ponto pelo colaborador terceirizado, sendo qualquer outra falta ao serviço glosada da fatura conforme levantamento mensal.

**ANEXO I-B****ATRIBUIÇÕES DAS COORDENAÇÕES - AGROAMIGO**

1. Os serviços a serem prestados compreendem atividades de apoio aos processos dos Programas e equipes lotadas nos Ambientes, nas Torres de Solução de Negócios, nos Escritórios Regionais e nas Unidades do Agroamigo e serão demandados por meio de ferramentas disponibilizadas pelo BANCO, como sistema ou correio eletrônico.
2. As atividades da Central de Suporte à Gestão do Programa Agroamigo são distribuídas em Coordenações por especialidade. A divisão visa promover maior eficiência, qualidade técnica e governança nos processos internos.
3. A segmentação por assuntos permite que cada equipe concentre conhecimentos específicos, assegurando a adequada qualificação técnica na análise e atendimento das demandas, além de contribuir para a padronização dos procedimentos.
4. A CONTRATADA deverá atender o CONTRATANTE de forma personalizada e exclusiva, não sendo permitido que o contingente de recursos humanos alocados (no todo ou em parte) para tal serviço seja compartilhado com outros clientes da CONTRATADA, salvo atividades administrativas internas da CONTRATADA.
5. As atividades deverão ser executadas por profissionais com perfil compatível com a respectiva coordenação, conforme Anexo “Estrutura e Perfil de Pessoal”.
6. A seguir, apresentam-se as principais atribuições de cada coordenação. Ressalta-se que esta relação não é exaustiva, limitando-se, contudo, às atividades compatíveis com o objeto contratado, sendo vedada a inclusão de novas obrigações que impliquem alteração de escopo sem o devido ajuste contratual.
7. Poderá, ainda, ser atualizada, sempre que necessário, em razão de novas demandas do Programa Agroamigo, de revisões metodológicas ou de determinações legais, desde que não implique alteração do objeto contratado.

**1. Suporte Operacional e Administrativo**

Coordenação responsável pela organização, coordenação e execução do suporte operacional e administrativo às Unidades do Agroamigo, Escritórios Regionais e Ambientes do Programa Agroamigo, assegurando a continuidade, padronização, eficiência e controle dos processos relacionados à logística, infraestrutura, gestão de demandas e apoio à operação.

Atua como interface estruturada entre as Unidades do Programa e as áreas do Banco, sendo responsável pelo tratamento, direcionamento, acompanhamento e consolidação das demandas operacionais, observando os normativos, diretrizes e fluxos definidos pelo CONTRATANTE.

- Executar o recebimento, triagem, direcionamento e acompanhamento das demandas operacionais e administrativas encaminhadas pelas Unidades e ambientes gestores do programa;
- Monitorar filas e demandas nos canais institucionais, assegurando tempestividade, rastreabilidade e padronização dos atendimentos;
- Apoiar os processos de estruturação, instalação, realocação e desmobilização das Unidades de Agroamigo, observadas as diretrizes do Banco;
- Apoiar a gestão de infraestrutura, suprimentos e logística das Unidades, incluindo controle de materiais, equipamentos e bens, sem prejuízo das competências das áreas responsáveis do Banco;
- Consolidar, manter e atualizar informações cadastrais e operacionais das Unidades do Programa;
- Apoiar, mediante demanda do Banco, atividades relacionadas à gestão contratual e acompanhamento de serviços vinculados à operação, sem assumir competência decisória;



- Apoiar os processos de planejamento logístico e distribuição de materiais e equipamentos;
- Elaborar relatórios gerenciais, consolidações e apresentações para suporte à tomada de decisão;
- Propor melhorias nos fluxos, rotinas e processos operacionais, visando ganho de eficiência e padronização;
- Executar outras atividades correlatas, desde que compatíveis com o objeto contratual.

## 2. Inteligência de Dados

Área responsável pela organização, análise e disponibilização de informações gerenciais e operacionais do Programa Agroamigo, apoiando a tomada de decisão, o acompanhamento de desempenho e a melhoria contínua dos processos.

Atua na produção de análises, relatórios e indicadores, bem como no suporte à interpretação de dados pelas áreas gestoras, observando os normativos, diretrizes e sistemas disponibilizados pelo Banco.

Além disso, a equipe é responsável pelo suporte à implantação, manutenção e sustentação dos bancos de dados, dos sistemas e ferramentas que dão suporte às atividades do Agroamigo, garantindo a qualidade, confiabilidade e disponibilidade das informações necessárias para a execução dos serviços.

- Coletar, tratar, organizar e validar dados provenientes das bases disponibilizadas pelo Banco, garantindo sua consistência e confiabilidade;
- Produzir relatórios gerenciais, painéis de indicadores e análises de desempenho relativos às operações, carteiras, unidades e escritórios do Programa;
- Realizar análises estatísticas e estudos de desempenho, identificando tendências, padrões e oportunidades de melhoria;
- Apoiar a avaliação de resultados e a tomada de decisão por parte das áreas gestoras, por meio de informações estruturadas e tempestivas;
- Elaborar estudos analíticos e projeções de cenários, considerando metas, desempenho operacional e diretrizes estratégicas;
- Consolidar e divulgar informações institucionais e operacionais do Programa, conforme orientações do Banco;
- Apoiar a definição e acompanhamento de indicadores de desempenho, metodologias de cálculo e critérios de monitoramento;
- Orientar as equipes do Programa quanto à interpretação de dados, indicadores e relatórios gerenciais;
- Propor melhorias nos fluxos informacionais, nos processos de coleta e tratamento de dados e nos instrumentos de análise;
- Apoiar, mediante demanda do Banco, o levantamento de requisitos e a especificação funcional de melhorias em sistemas, sem atuação no desenvolvimento, programação ou manutenção dessas soluções;
- Monitorar a qualidade das informações e apontar inconsistências ou falhas nos processos de registro de dados;
- Elaborar relatórios, apresentações e materiais para suporte a reuniões e fóruns de gestão;
- Planejar as atividades da área de inteligência de dados para geração de informações;
- Produzir relatórios detalhados e dashboards interativos para monitoramento e avaliação de desempenho, utilizando ferramentas como Power BI e Excel avançado;
- Realizar consultas e análises em bancos de dados estruturados e não estruturados, utilizando linguagens de programação como SQL e Python;
- Descrever, acompanhar e avaliar desempenho das campanhas de incentivo e base de premiações, na forma do regulamento e orientações do Banco;
- Identificar e propor soluções para automação de processos analíticos, promovendo maior eficiência nas rotinas de análise de dados;

- Sugerir inovações no processo de negócio a partir de análises e pesquisas realizadas;
- Responder a demandas analíticas e dúvidas de equipes internas, fornecendo suporte técnico em questões relacionadas a indicadores e dados de desempenho e resultados operacionais;
- Capacitar os usuários na utilização dos sistemas, seja em soluções desenvolvidas internamente ou adquiridas de terceiros, certificando-se que eles utilizem corretamente as ferramentas;
- Colaborar com a equipe de desenvolvimento de sistemas, infraestrutura e segurança na coleta e especificação de requisitos técnicos e funcionais para novos projetos;
- Melhorar experiência do usuário realizando desenho de fluxos, prototipação e avaliação de usabilidade, visando reduzir erro operacional e melhorando a clareza e eficiência;
- Elaborar manuais e documentação técnica dos sistemas, facilitando a manutenção, o suporte e a utilização pelas equipes de TI e usuários finais;
- Oferecer suporte contínuo para resolução de problemas e dúvidas relacionadas aos sistemas;
- Monitorar as filas de atendimento cadastradas na Central de Atendimento ao Cliente Interno;
- Executar outras atividades correlatas, desde que compatíveis com o objeto contratual.

### **3. Comunicação, Canais de Atendimento e Pós-venda**

Coordenação responsável pelo apoio técnico à comunicação institucional e ao relacionamento com os públicos do Programa Agroamigo, atuando na organização, padronização e acompanhamento dos fluxos de comunicação e atendimento, em conformidade com as diretrizes, políticas e estratégias definidas pelo Banco do Nordeste.

Atua no suporte à gestão dos canais de atendimento e na qualificação das interações com clientes e parceiros, contribuindo para a consistência das informações, melhoria da experiência do cliente e fortalecimento da imagem institucional.

- Apoiar o planejamento e a organização das ações de comunicação interna e externa, e operacional do Programa;
- Elaborar, revisar e padronizar conteúdos institucionais, informativos e materiais de orientação, conforme diretrizes do Banco;
- Apoiar a gestão da identidade visual do Programa, garantindo sua correta aplicação nas Unidades e materiais institucionais;
- Organizar e disponibilizar acervo de materiais de comunicação e documentos relacionados, assegurando controle e rastreabilidade;
- Apoiar a estruturação e padronização de mensagens, scripts e fluxos de atendimento nos canais institucionais;
- Acompanhar e monitorar as demandas oriundas dos canais de atendimento, promovendo seu adequado direcionamento às áreas responsáveis;
- Atuar como interface entre Unidades, Escritórios Regionais e áreas do Banco para alinhamento das demandas de comunicação e atendimento;
- Apoiar a realização de pesquisas de satisfação, pós-venda e experiência do cliente, consolidando e analisando os resultados;
- Apoiar a organização de eventos institucionais vinculados ao Programa, nos aspectos operacionais e logísticos;
- Monitorar indicadores de atendimento, relacionamento e comunicação, propondo melhorias nos fluxos e processos;
- Elaborar relatórios gerenciais e apresentações para apoio à tomada de decisão;
- Realizar e acompanhar o planejamento, execução e gestão de conteúdos de comunicação, inclusive para redes sociais;
- Realizar articulação com escritórios para seleção de clientes para gravações;
- Avaliar indicações dos escritórios de clientes para gravações e auxiliar a gestão na seleção;

- Elaborar narrativas institucionais de comunicação para o público interno e externo, para validação do Banco;
- Produzir os textos institucionais de acordo com os padrões de comunicação do Agroamigo;
- Criar roteiro para o programa de áudio e vídeo Fala Agroamigo;
- Produzir campanhas digitais internas e externas, *whatsfolder* e ações operacionais de marketing;
- Elaborar roteiro de áudio e locução (voz) para *reels* e *spots* (apoio);
- Revisar relatórios, projetos, políticas, instrumentais e formulários com o objetivo de manter os padrões estabelecidos;
- Realizar o controle de estoque de materiais para eventos (brindes e diversos);
- Acompanhar os planos de distribuição de materiais institucionais do Agroamigo, folheterias e brindes;
- Propor os scripts para utilização nos canais de atendimento aos clientes para validação do Banco;
- Recepcionar, analisar e acompanhar as demandas do Centro de Relacionamento, Ouvidoria e demais canais de atendimento do Banco do Nordeste para tratamento pelas áreas responsáveis;
- Promover articulação com as Unidades do Agroamigo, Escritórios Regionais do Agroamigo e demais atores para garantir o atendimento às demandas dos clientes;
- Realizar articulação com o Centro de Relacionamento e Ouvidoria do Banco do Nordeste para atendimento das demandas em 1º nível;
- Elaboração de amostras de contatos telefônicos dos clientes que contrataram no último mês para contato Pós-Venda (conhecer a experiência do cliente com o primeiro crédito e a participação nas palestras informativas);
- Realizar as pesquisas de pós-venda e fidelização através formulários online e de contatos telefônicos;
- Realizar a aplicação de questionários para avaliação da experiência com o Programa Agroamigo;
- Realizar a apuração e divulgação dos resultados do Escritório Digital e do Programa Agroamigo;
- Monitorar as filas de atendimento cadastradas na Central de Atendimento ao Cliente Interno;
- Preparar dados e apresentações para reuniões e fóruns de gestão, com informações para subsidiar os direcionamentos;
- Elaborar relatórios detalhados sobre as atividades realizadas, documentando problemas e soluções para acompanhamento pela gestão;
- Executar outras atividades correlatas, desde que compatíveis com o objeto contratual.

#### **4. Capacitação**

Coordenação responsável pelo apoio à gestão das atividades de capacitação e desenvolvimento dos colaboradores do Programa Agroamigo, assegurando a adequada disseminação da metodologia, dos normativos e das diretrizes institucionais do Banco do Nordeste.

Atua na elaboração, organização, execução e acompanhamento de ações de treinamento, bem como no suporte à gestão das trilhas de aprendizagem e à avaliação dos resultados das capacitações, em conformidade com as diretrizes e conteúdos definidos pelo Banco.

- Apoiar o planejamento e a execução das ações de capacitação do Programa, conforme diretrizes do Banco;
- Organizar e operacionalizar treinamentos, reuniões, oficinas e eventos de capacitação;
- Elaborar, revisar e atualizar conteúdos instrucionais e materiais didáticos, observando metodologia e orientações institucionais;
- Apoiar a estruturação e gestão das trilhas de aprendizagem e dos cursos disponibilizados aos colaboradores;

- Realizar a curadoria e organização de conteúdos educacionais, garantindo sua adequação técnica e pedagógica;
- Apoiar o levantamento de necessidades de capacitação, a partir de demandas das áreas gestoras;
- Acompanhar a execução dos treinamentos e consolidar informações relativas à participação, desempenho e conclusão;
- Realizar pesquisas de avaliação de treinamentos e analisar seus resultados;
- Apoiar a disseminação de normas, procedimentos e boas práticas relacionadas ao Programa;
- Prestar suporte aos colaboradores quanto ao acesso e utilização das plataformas de capacitação;
- Elaborar relatórios gerenciais sobre as ações de capacitação e seus resultados;
- Propor melhorias nos processos e instrumentos de capacitação, visando aumento da efetividade das ações;
- Desenvolver dinâmicas, práticas e estratégias de gamificação;
- Adaptar conceitos para formatos lúdicos; jogos, desafios, quiz e experiências imersivas;
- Criar vídeos para cursos de capacitação, apresentações institucionais de encontros e vídeos orientativos para clientes e colaboradores;
- Preparar dados e apresentações para reuniões e fóruns de gestão, com informações para subsidiar os direcionamentos;
- Executar outras atividades correlatas, desde que compatíveis com o objeto contratual.

## **5. Monitoração e Conformidade**

Coordenação responsável pela execução das atividades de monitoração, verificação e análise da conformidade dos processos operacionais do Programa Agroamigo, com base na metodologia, normativos e diretrizes estabelecidas pelo Banco do Nordeste.

Atua na identificação de inconsistências, desvios e riscos operacionais, bem como na elaboração de relatórios e recomendações técnicas, subsidiando o Banco na tomada de decisão, sem exercer competência deliberativa, investigativa formal ou sancionatória.

- Planejar e executar as atividades de monitoração e avaliação de conformidade, conforme metodologia e diretrizes estabelecidas pelo Banco;
- Realizar análises de processos, documentos e operações, à distância e *in loco*, verificando aderência à metodologia, normativos e legislação aplicável;
- Identificar inconsistências, falhas operacionais, riscos e indícios de irregularidades, registrando e reportando as ocorrências;
- Elaborar relatórios técnicos contendo achados, evidências, análises e recomendações, subsidiando o processo decisório do Banco;
- Realizar monitorações presenciais e remotas nas Unidades e Escritórios Regionais, conforme planejamento estabelecido;
- Avaliar a regularidade das operações de crédito e da aplicação dos recursos pelos clientes, por meio de análise documental e visitas por amostragem;
- Acompanhar a implementação das recomendações decorrentes das monitorações, promovendo *follow-up* junto às unidades;
- Apoiar auditorias internas e externas, mediante fornecimento de informações e registros;
- Sugerir melhorias em processos, controles e instrumentos de monitoração, visando mitigação de riscos;
- Disseminar boas práticas, orientações e procedimentos relacionados à conformidade do Programa;
- Consolidar e analisar resultados das monitorações, produzindo relatórios gerenciais e indicadores;
- Preparar apresentações e informações para subsidiar reuniões e fóruns de gestão;
- Conduzir os processos de monitorações especiais para apuração de indícios de fraudes nas operações do Agroamigo;

- Realizar a conformidade dos processos do Agroamigo Crescer por meio de amostragem, na forma definida nos normativos do programa;
- Verificar a conformidade dos processos por meio da aplicação de roteiros definidos;
- Seguir roteiros e cumprir os prazos determinados para cada trabalho de conformidade e monitoração;
- Realizar visitas a clientes tomadores de operações de crédito para verificar a correta aplicação dos recursos;
- Primar pelo estímulo a um clima organizacional favorável à execução das atividades de monitoração dentro da transparência, cordialidade e harmonia entre as equipes;
- Atender integralmente a metodologia da Monitoração e Avaliação de Conformidade Agroamigo, resumida no Anexo PROCESSO DE MONITORAÇÃO E AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE - AGROAMIGO e posteriormente à assinatura do Contrato compartilhada na íntegra com a CONTRADA;
- Manter-se atualizado sobre os normativos relacionados às atividades e procedimentos do Agroamigo;
- Executar outras atividades correlatas, desde que compatíveis com o objeto contratual.



**ANEXO I-C****RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES**

1. Os serviços deverão ser prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a subcontratação e a cessão total ou parcial, das obrigações decorrentes do instrumento contratual.
2. São responsabilidades e obrigações da CONTRATADA:
  - 2.1. executar os serviços sob sua responsabilidade, observadas as diretrizes do Banco, sem prejuízo da autonomia administrativa da CONTRATADA na gestão de pessoal, vedada subordinação direta ao Banco;
  - 2.2. conservar o sigilo bancário das operações de crédito decorrentes do contrato, consoante o disposto na Lei Complementar n.º 105, de 10/01/2001;
  - 2.3. cumprir, durante o período de vigência do contrato, o disposto na legislação aplicável ao combate ao trabalho infantil, ao trabalho escravo, ao trabalho adolescente (salvo na condição de aprendiz), ao assédio moral ou sexual, crime contra o meio ambiente e ao proveito criminoso da prostituição;
  - 2.4. possuir e manter, durante toda a vigência do contrato, uma Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) formalmente documentada e testada. Mediante solicitação do BANCO, a CONTRATADA deverá fornecer as evidências da existência de tais planos e dos testes realizados, garantindo a conformidade com as melhores práticas de mercado e a legislação aplicável, e compatível com o modelo de negócio, com a natureza das operações e com a complexidade dos produtos, dos serviços, das atividades e dos processos da organização;
  - 2.5. cumprir, durante o período de vigência do contrato, o disposto na legislação aplicável ao combate ao nepotismo, conforme artigo 7º do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010;
  - 2.6. cumprir, durante o período de vigência do contrato, o disposto na legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais, conforme Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018;
  - 2.7. cumprir, durante o período de vigência do contrato, o disposto na Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços do Banco do Nordeste do Brasil S.A., em atendimento à Resolução CMN n.º 4.949 de 30/9/2021;
  - 2.8. a CONTRATADA não poderá participar de campanhas de interesse político-partidário ou eleitorais, sob quaisquer meios ou formas;
  - 2.9. a CONTRATADA se compromete a manter, durante todo o prazo de vigência do contrato, estrutura de governança, compliance e proteção de dados adequada e eficaz, composta por estrutura, políticas, procedimentos, processos e controles internos destinados a assegurar o cumprimento das leis, regulamentos e normas aplicáveis, incluindo, sem limitação, as leis anticorrupção, antissuborno, de prevenção à lavagem de dinheiro, e de proteção de dados;
  - 2.10. a contratada deverá, sempre que solicitado pelo Banco do Nordeste do Brasil, fornecer evidências de que a referida estrutura de Governança, compliance e proteção de dados foi implementada, bem como os normativos, procedimentos e processos internos que regem mencionada política;
  - 2.11. designar preposto para representar a CONTRATADA e atuar como elo de comunicação com a CONTRATANTE, acompanhando e assegurando o fiel cumprimento do contrato.
  - 2.12. adotar prática de sustentabilidade na execução dos serviços, de modo a prevenir ações danosas ao meio ambiente, em observância a legislação vigente, principalmente no que se refere a crimes ambientais;
  - 2.13. respeitar e valorizar a diversidade de qualquer natureza, dispensando tratamento equânime a todas as pessoas, sem preconceito de origem social, cultural, étnica ou relativo a gênero, idade, religião, convicção filosófica ou política, orientação sexual, estado civil, condição física, psíquica ou grau de escolaridade, repudiando toda e qualquer forma discriminatória.
  - 2.14. responsabilizar-se integralmente pela contratação e pagamento do pessoal que vier a ser necessário para a execução do contrato, inclusive pelos encargos sociais e obrigações trabalhistas decorrentes, e de questionamentos legais a qualquer tempo por conta da execução do referido contrato;
  - 2.15. responsabilizar-se integralmente, além da remuneração básica, pelo pagamento dos benefícios trabalhistas;



- 2.16. é responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais relacionados à execução do objeto previsto no contrato, não implicando responsabilidade solidária ou subsidiária do Banco do Nordeste a inadimplência da CONTRATADA em relação ao referido pagamento;
- 2.17. gerir e avaliar os funcionários, sendo responsável pela contratação, demissão, acompanhamento do desempenho dos profissionais vinculados ao objeto do CONTRATO;
- 2.18. comunicar ao Banco do Nordeste a demissão de qualquer dos seus funcionários, no mesmo dia do desligamento, para que sejam bloqueados os acessos a sistemas do Banco;
- 2.19. é vedada, pela CONTRATADA, a contratação de funcionários ativos do Banco do Nordeste para execução das tarefas relacionadas com a operacionalização do contrato;
- 2.20. utilizar exclusivamente para o fim específico de cumprir o objeto do contrato os imóveis, as mobílias, as máquinas, equipamentos e softwares, incluindo suas atualizações, adquiridos e/ou desenvolvidos com recursos do Banco do Nordeste do Brasil, cuja devolução deverá ser realizada para o Banco, em caso de não continuidade do contrato. É vedada a sua utilização para qualquer outra finalidade e proibido o empréstimo, a locação, cessão ou transferência de qualquer forma dos bens, reservando-se ao Banco pleno direito de fiscalização;
- 2.21. determinar e adotar todas as precauções e medidas necessárias para que todos os seus empregados, que estejam diretas ou indiretamente envolvidos com o contrato, zelem pelos imóveis, mobílias e/ou máquinas, equipamentos postos à disposição para as atividades do contrato;
- 2.22. determinar e adotar todas as precauções e medidas necessárias para que todos os seus empregados, que estejam direta ou indiretamente envolvidos com o contrato, zelem para que os materiais e informações recebidos e outros documentos gerados a partir destes, inclusive manuais do Programa e materiais de capacitação, sejam utilizados somente para os fins especificados no contrato, não podendo ser repassados para terceiros sem a prévia autorização do Banco do Nordeste do Brasil, preservando-se os direitos autorais e comprometendo-se, ao final do contrato, a devolver o material não utilizado e os manuais do Programa, bem como não utilizar conteúdos de arquivos digitais;
- 2.23. assegurar qualidade e tempestividade às informações colhidas dos empreendedores atendidos pelo Agroamigo e informações solicitadas pelo Banco do Nordeste do Brasil;
- 2.24. não difundir sem autorização, quaisquer informações, que não sejam argumentos de vendas dos produtos e serviços ou de domínio público sobre o Programa Agroamigo, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, sem a expressa e escrita autorização do representante legal do Banco do Nordeste do Brasil;
- 2.25. guardar, e fazer com que seus colaboradores também guardem, o devido sigilo dos relatórios, ferramentas de acompanhamento de resultados produzidos durante a execução deste CONTRATO, compartilhando e publicando, exclusivamente, conforme diretrizes do Banco do Nordeste e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- 2.26. manter documentos relacionados ao Programa Agroamigo sob guarda, na qualidade de fiel depositário, podendo utilizar Gerenciamento Eletrônico de Documentos, sistema da CONTRATANTE;
- 2.27. determinar a todos os seus empregados e prepostos, que estejam direta ou indiretamente envolvidos com o contrato, a observância do estabelecido no Anexo denominado Termo de Confidencialidade. Para atendimento desta cláusula a CONTRATANTE deverá adotar todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas;
- 2.28. promover os treinamentos necessários de seus profissionais, na forma do anexo técnico Plano de Capacitação;
- 2.29. observar, na execução de suas atividades vinculadas ao contrato as orientações e normativos emanados do Banco do Nordeste do Brasil, elaboradas para fiel cumprimento das obrigações insertas no contrato;
- 2.30. realizar as atividades no âmbito do objeto do contrato guardando consonância com normativos, metodologia e Código de Ética do BNB, que serão posteriormente disponibilizados pela CONTRATANTE;

- 2.31. acompanhar a execução das rotinas e atividades de seus colaboradores garantindo a fluidez e bom desempenho em todos os níveis de sua execução, dentro dos prazos e padrões definidos e de acordo com direcionamento estratégico estabelecido;
  - 2.32. aplicar fielmente o processo metodológico descrito no anexo PROCESSO DE MONITORAÇÃO E AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE - PROGRAMA AGROAMIGO BANCO DO NORDESTE, na operacionalização do contrato, além de outras determinações, contidas nos normativos internos do Banco que serão posteriormente disponibilizados pela CONTRATANTE;
  - 2.33. realizar as Monitorações e Avaliações de Conformidade na quantidade prevista nos anexos PROCESSO DE MONITORAÇÃO E AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE - PROGRAMA AGROAMIGO BANCO DO NORDESTE;
  - 2.34. A CONTRATADA deverá dispor de sistema compatível com os requisitos funcionais definidos pelo Banco, sem exigência de tecnologia ou plataforma específica, para ser utilizado nos processos de monitoração, que possibilite a elaboração dos relatórios e notas (pontuação) dos processos realizados, no formato acordado com o Banco;
  - 2.35. realizar visitas de monitoração presenciais, nas Unidades de Atendimento e Escritórios Regionais, no quantitativo definido na Metodologia e constante no anexo PROCESSO DE MONITORAÇÃO E AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE - PROGRAMA AGROAMIGO BANCO DO NORDESTE, elaborando os respectivos relatórios, reproduzindo com exatidão a situação dos pontos de avaliação observados;
  - 2.36. é de responsabilidade da CONTRATADA a comunicação imediata, ao Banco do Nordeste do Brasil, a ocorrência de desvios observados nas monitorações presenciais, à distância e nos processos de conformidade;
  - 2.37. garantir que a equipe mantenha relacionamento cordial com agentes de microcrédito e demais colaboradores da unidade, durante os processos de monitoração;
  - 2.38. realizar sempre que solicitado pelo Banco do Nordeste do Brasil, tempestivamente, monitoração especial nas Unidades do Agroamigo, elaborando os respectivos relatórios, reproduzindo com exatidão a situação dos pontos de avaliação observados, mantendo o adequado sigilo sobre os relatórios decorrentes das atividades de monitoração e conformidade, inclusive nos casos em que sejam identificados desvios, restringindo o compartilhamento dessas informações exclusivamente aos gestores responsáveis pela área.
  - 2.39. elaborar, executar e acompanhar planejamentos, definindo ações efetivas para o alcance da conformidade documental e operacional do Agroamigo, com adequação à missão, a visão e aos objetivos do Programa em seus diversos níveis: carteiras de Microcrédito, Unidades de Atendimento, Coordenadores Regionais e Escritórios Regionais;
  - 2.40. acompanhar e analisar sistematicamente os indicadores de resultado e efetividade das monitorações realizadas, fornecendo relatórios que possibilitem a análise e proposição de soluções para a reversão de quadros desfavoráveis;
  - 2.41. guardar e fornecer, sempre que solicitado pelo Banco do Nordeste do Brasil, sumários de monitoração das Unidades de Atendimento e Escritórios Regionais;
  - 2.42. cumprir integralmente as atribuições das coordenações, nos termos do anexo ATRIBUIÇÕES DAS COORDENAÇÕES – AGROAMIGO;
  - 2.43. é de responsabilidade da CONTRATADA informar ao Ambiente gestor do Programa, sempre que observar desvios de crédito ou outras adversidades nos financiamentos concedidos, inclusive a emissão de relatório;
  - 2.44. é responsabilidade da CONTRATADA a adoção de medidas administrativas cabíveis, bem como a comunicação da ocorrência ao Ambiente gestor do Programa Agroamigo quando da verificação de fatos desabonadores realizadas por quaisquer membros da equipe, como desvio de metodologia, relacionamento indevido com parceiros e ou clientes, entre outros;
  - 2.45. dependendo da gravidade das ocorrências identificadas e apurações realizadas, a CONTRATADA solicitará parecer a sua consultoria jurídica quanto à possibilidade de desligamento de colaborador(es) por comprovado desvio de conduta, sem prejuízo das demais medidas administrativas e legais, inclusive por justa causa.
3. São responsabilidades e obrigações do Banco do Nordeste:
    - 3.1. acompanhar, supervisionar e fiscalizar a execução do Contrato;

- 3.2. prestar informações periódicas ou quando demandado aos órgãos de controle interno e externo ou a qualquer órgão por eles indicados;
- 3.3. disponibilizar o acesso aos sistemas operacionais do Banco do Nordeste do Brasil necessários à consecução do objeto do contrato;
- 3.4. prestar o apoio necessário à contratada para que seja alcançado o objeto do contrato em toda sua extensão;
- 3.5. disponibilizar para a CONTRATADA, orientações sobre o conteúdo, postura e forma de atuação nas atividades de conformidade, monitoração e relacionamento com público interno e externo;
- 3.6. permitir, a seu exclusivo critério, que a contratada utilize, ainda que parcialmente, imóveis, mobílias, máquinas e equipamentos de sua propriedade para a consecução do objeto do contrato;
- 3.7. participar, quando entender necessário, do desenvolvimento e realização de treinamentos para os colaboradores da CONTRATADA de forma a zelar pela qualidade no repasse da metodologia e demais normativos pertinentes ao Programa;
- 3.8. comunicar formalmente à CONTRATADA, sempre que ocorrerem, as alterações na metodologia, procedimentos operacionais, nos programas de crédito e outras para que sejam devidamente implementadas e cumpridas;
- 3.9. disponibilizar, para a CONTRATADA, normativos, orientações e informações necessárias para o cumprimento das obrigações previstas no contrato;
- 3.10. definir diretrizes estratégicas, metodológicas e operacionais do Programa Agroamigo, sendo de sua exclusiva responsabilidade as decisões institucionais relativas à política de crédito, normativos e critérios de avaliação;
- 3.11. responder pela consistência, atualização e adequação dos normativos e orientações fornecidos à CONTRATADA;
- 3.12. fornecer orientações, informações e validações necessárias à execução contratual de forma tempestiva, de modo a não comprometer o desempenho dos serviços;
- 3.13. zelar pela disponibilidade, funcionamento e segurança dos sistemas corporativos sob sua responsabilidade, não podendo a CONTRATADA ser responsabilizada por falhas ou indisponibilidades a eles atribuíveis;
- 3.14. analisar e deliberar sobre os relatórios e informações produzidos pela CONTRATADA, sendo de sua responsabilidade a adoção das medidas institucionais decorrentes;
- 3.15. validar metodologias, critérios e instrumentos utilizados na execução das atividades, quando aplicável;
- 3.16. garantir condições adequadas de acesso a sistemas, informações e ambientes necessários à execução do contrato;
- 3.17. designar formalmente gestor e fiscal do contrato, responsáveis pelo acompanhamento da execução, registro de ocorrências e validação das entregas;
- 3.18. não exigir da CONTRATADA a execução de atividades não previstas no contrato ou em seus anexos.

## **ANEXO I-D**

### **PROCESSO DE MONITORAÇÃO E AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE – AGROAMIGO**

1. O Programa Agroamigo do Banco do Nordeste operacionaliza o microcrédito produtivo orientado no âmbito do Pronaf, com base na metodologia de atendimento do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), tendo como objetivo promover o desenvolvimento socioeconômico do agricultor familiar na área de atuação do Banco, por meio do incentivo a atividades produtivas agropecuárias e não agropecuárias com caráter empreendedor no meio rural.
2. O Programa Agroamigo adota metodologia e rotinas de gestão fundamentadas em normativos internos e no Manual de Crédito Rural (MCR), constituindo-se como pilar essencial para a padronização e qualidade das operações.
3. Para verificar a adequada aplicação dessa metodologia e das rotinas de gestão pelas equipes das Unidades de Atendimento e Escritórios Regionais, o Programa utiliza processos de monitoração e avaliação de conformidade, realizados de forma presencial e à distância.
4. A CONTRATADA atua exclusivamente na identificação, análise e reporte de informações, cabendo ao Banco do Nordeste a avaliação e decisão final sobre as matérias analisadas.
5. A atuação da CONTRATADA limita-se à análise, verificação e reporte de informações, não implicando responsabilidade pela concessão de crédito, pelas decisões operacionais ou pelos atos praticados pelas Unidades do Programa.
6. Os quantitativos previstos neste Anexo poderão ser ajustados pelo Banco do Nordeste, mediante justificativa técnica e formalização, observados os limites legais e contratuais aplicáveis.
7. O Banco do Nordeste poderá auditar, a qualquer tempo, os processos, registros e resultados das atividades de monitoração e avaliação de conformidade.
8. Todos os registros decorrentes das atividades deverão ser mantidos de forma organizada, íntegra e rastreável, garantindo sua disponibilidade para fins de auditoria e fiscalização.
9. Os relatórios produzidos deverão conter evidências objetivas, verificáveis e rastreáveis, aptas a subsidiar a análise e tomada de decisão pelo Banco do Nordeste.
10. A CONTRATADA atuará com independência técnica na execução de suas atividades, observadas as diretrizes, normativos e orientações estabelecidos pelo Banco do Nordeste.
11. É vedado à CONTRATADA atuar na execução de atividades que posteriormente venham a ser objeto de monitoração ou avaliação de conformidade por ela realizada, assegurando a adequada segregação de funções.
12. A CONTRATADA responsável pela execução das atividades de monitoração e avaliação de conformidade é distinta e independente da empresa contratada para a operacionalização e formalização das operações de crédito do Programa Agroamigo, sendo vedada qualquer relação de subordinação, compartilhamento de estrutura operacional ou conflito de interesses entre essas empresas.
13. A atuação da CONTRATADA observará rigorosamente o princípio da segregação de funções, de forma a assegurar independência técnica na execução das atividades de monitoração, vedada sua participação na execução, análise ou validação das operações de crédito que venha a monitorar.

14. As atividades da CONTRATADA não incluem a condução de investigações formais, a aplicação de sanções ou a adoção de decisões administrativas, limitando-se à análise técnica e reporte de informações ao Banco do Nordeste.
15. A CONTRATADA deverá observar, no tratamento de dados e informações, a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), garantindo a confidencialidade e segurança das informações.

## 16. MONITORAÇÃO

- 16.1 Referidos processos de monitoração são indispensáveis para permitir a padronização da metodologia do programa, identificar e atuar visando corrigir situações incompatíveis com a metodologia, reconhecer boas práticas e atestar a conformidade das operações e rotinas realizadas nas Unidades do Agroamigo e Escritórios Regionais, e avaliar a postura dos Agentes de Microcrédito em campo.
- 16.2 Vale mencionar que a monitoração está alinhada ao Código de Conduta Ética e Integridade do Banco do Nordeste e à Política de *Compliance* da Instituição.
- 16.3 Cabe à CONTRATADA apresentar, para aprovação do Banco do Nordeste, o Calendário anual de Monitoração.
- 16.4 Atualmente, o Processo de Monitoração do Agroamigo está consubstanciada em modalidades, a saber:

- a) **Monitoração nos Escritórios Regionais:** A Monitoração nos Escritórios Regionais do Agroamigo tem por objetivo averiguar e avaliar a execução das atividades de gestão, controle e acompanhamento das Unidades do Agroamigo dentro de suas áreas de atuação, bem como identificar boas práticas que poderão servir de *benchmarking* para os demais Escritórios, conforme avaliação pelo Ambiente Gestor do Programa. É realizada pelo Banco do Nordeste e pela contratada.

No final, os resultados da monitoração dos Escritórios Regionais serão consignados em Relatórios Gerenciais, e devem abordar atividades de Gestão do Desempenho, Administrativas, Processos, Recursos Humanos e Monitoração das Unidades, gerando uma Agenda de Compromissos para acompanhamento das ocorrências registradas durante a verificação.

- b) **Monitoração Documental à Distância:** Essa modalidade de monitoração é realizada em 02 (dois) ciclos anuais para cada unidade. Consiste na análise documental dos processos internos e das operações do Programa, por meio de amostragem de operações referentes a período previamente definido pelo Banco do Nordeste, com base na aplicação de roteiro (check-list) padronizado.

Os critérios de amostragem e os períodos de análise serão definidos pelo Banco do Nordeste, podendo ser ajustados conforme necessidade técnica e operacional.

As ocorrências identificadas nos relatórios ou sumários de monitoração das unidades deverão ser registradas e encaminhadas para regularização pelas áreas responsáveis, observados os prazos e condições estabelecidos nos normativos internos do Banco do Nordeste..

- c) **Monitoração Presencial nas Unidades do Agroamigo:** O objetivo da Monitoração Presencial é atuar no controle operacional do Programa Agroamigo, através da análise dos aspectos referentes à aplicação da metodologia, à observância dos normativos vigentes e aos procedimentos adotados nas Unidades do Agroamigo, resultando no levantamento de possíveis falhas verificadas na operacionalização do Programa nas Unidades e promovendo direcionamentos e orientações voltados para a melhoria contínua dos processos.



O fluxo operacional dessa modalidade consiste na realização anual, onde todas as unidades e carteiras serão monitoradas, no mínimo, uma vez no ano, conforme calendário elaborado pelo Ambiente Gestor do Programa.

Ocorrências identificadas no relatório/sumário de monitoração da unidade terão prazo normativo para regularização.

- d) **Monitoração Especial nas Unidades do Agroamigo:** A Monitoração Especial nas Unidades do Agroamigo tem por objetivo a verificação de falhas metodológicas, indícios de desvio de conduta ética no fluxo processual do Programa e detalhamento de ocorrências de alta gravidade.

Esta modalidade não integra o calendário anual de monitoração das unidades, sendo acionada exclusivamente pelo Ambiente Gestor do Programa junto a CONTRATADA sempre que houver denúncias provenientes do público interno (Ambiente, Escritório Regional, Unidade ou Monitores) ou do público externo (pessoa física ou jurídica por meio dos canais oficiais de atendimento do Banco), e desde que existam indícios fundamentados de possíveis fraudes, falhas metodológicas graves ou suspeitas de desvio de conduta ética.

No final do processo será gerado um relatório/sumário de monitoração especial acompanhado de todas as evidências coletadas durante a execução dos trabalhos da monitoração.

- 16.5 Como resultado das monitorações, nas modalidades presencial e à distância, as unidades e carteiras dos agentes de microcrédito receberão nota que irá compor o resultado do Programa de Ação.

## 17 AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE

- 17.1 É realizada à distância, por meio da análise documental das propostas de concessão de crédito do Agroamigo Crescer apresentadas no âmbito do Programa. Seu objetivo é verificar o enquadramento da proposta, a aderência documental das operações e sua conformidade em relação aos normativos do Banco objetivando assegurar a qualidade dos processos.
- 17.2 Nessa modalidade, para as operações de concessão de crédito do Agroamigo Crescer, serão analisados por amostragem cerca de 5% das propostas, previamente à contratação das operações.
- 17.3 As análises devem resultar na elaboração do Relatório Mensal de Conformidade, que indicará nota que irá compor o indicador de conformidade.
- 18 O detalhamento sobre o fluxo operacional da Monitoração e Avaliação de conformidade em suas diversas modalidades e normativos que regem e disciplinam o assunto, serão disponibilizados pelo Banco do Nordeste à CONTRATADA após a formalização do contrato.



**ANEXO I - E**
**RELAÇÃO DE ESCRITÓRIOS REGIONAIS E UNIDADES - AGROAMIGO**
**1. Escritórios Regionais**

ESTADO	ESCRITÓRIO REGIONAL	CIDADE
AL	MACEIO	MACEIO
BA	IRECE	IRECE
BA	SALVADOR	SALVADOR
BA	VITORIA DA CONQUISTA	VITORIA DA CONQUISTA
CE	CRATO	CRATO
CE	FORTALEZA	FORTALEZA
ES	COLATINA	COLATINA
MA	IMPERATRIZ	IMPERATRIZ
MA	SAO LUIS	SAO LUIS
MG	GOVERNADOR VALADARES	GOVERNADOR VALADARES
MG	MONTES CLAROS	MONTES CLAROS
PB	JOAO PESSOA	JOAO PESSOA
PE	RECIFE	RECIFE
PE	SERRA TALHADA	SERRA TALHADA
PI	SAO JOAO DO PIAUI	SAO JOAO DO PIAUI
PI	TERESINA	TERESINA
RN	NATAL	NATAL
SE	ARACAJU	ARACAJU

**2. Unidades de Atendimento**

ESCRITÓRIO	UNIDADE DE ATENDIMENTO	CIDADE	ESTADO
ARACAJU	BOQUIM	BOQUIM	SE
ARACAJU	CARIRA	CARIRA	SE
ARACAJU	ESTANCIA	ESTANCIA	SE
ARACAJU	GARARU	GARARU	SE
ARACAJU	ITABAIANA	ITABAIANA	SE
ARACAJU	LAGARTO	LAGARTO	SE
ARACAJU	LARANJEIRAS	LARANJEIRAS	SE
ARACAJU	NEOPOLIS	NEOPOLIS	SE
ARACAJU	NOSSA SENHORA DA GLORIA	NOSSA SENHORA DA GLORIA	SE
ARACAJU	NOSSA SENHORA DAS DORES	NOSSA SENHORA DAS DORES	SE
ARACAJU	POCO REDONDO	POCO REDONDO	SE
ARACAJU	PROPRIA	PROPRIA	SE

ARACAJU	SIMAO DIAS	SIMAO DIAS	SE
ARACAJU	TOBIAS BARRETO	TOBIAS BARRETO	SE
COLATINA	BAIXO GUANDU	BAIXO GUANDU	ES
COLATINA	BARRA DE SAO FRANCISCO	BARRA DE SAO FRANCISCO	ES
COLATINA	COLATINA	COLATINA	ES
COLATINA	LINHARES	LINHARES	ES
COLATINA	NOVA VENECIA	NOVA VENECIA	ES
COLATINA	PINHEIROS	PINHEIROS	ES
COLATINA	SAO MATEUS	SAO MATEUS	ES
CRATO	ACOIPIARA	ACOIPIARA	CE
CRATO	BARBALHA	BARBALHA	CE
CRATO	BOA VIAGEM	BOA VIAGEM	CE
CRATO	BREJO SANTO	BREJO SANTO	CE
CRATO	CAMPOS SALES	CAMPOS SALES	CE
CRATO	CRATEUS	CRATEUS	CE
CRATO	CRATO	CRATO	CE
CRATO	ICO	ICO	CE
CRATO	IGUATU	IGUATU	CE
CRATO	INDEPENDENCIA	INDEPENDENCIA	CE
CRATO	LAVRAS DA MANGABEIRA	LAVRAS DA MANGABEIRA	CE
CRATO	MAURITI	MAURITI	CE
CRATO	MOMBACA	MOMBACA	CE
CRATO	NOVA RUSSAS	NOVA RUSSAS	CE
CRATO	PARAMBU	PARAMBU	CE
CRATO	PIO IX	PIO IX	PI
CRATO	TAUA	TAUA	CE
FORTALEZA	ACARAU	ACARAU	CE
FORTALEZA	ARACATI	ARACATI	CE
FORTALEZA	BATURITE	BATURITE	CE
FORTALEZA	CANINDE	CANINDE	CE
FORTALEZA	CASCADEL	CASCADEL	CE
FORTALEZA	CAUCAIA	CAUCAIA	CE
FORTALEZA	GRANJA	GRANJA	CE
FORTALEZA	ITAPAJE	ITAPAJE	CE
FORTALEZA	ITAPIPOCA	ITAPIPOCA	CE
FORTALEZA	JAGUARIBE	JAGUARIBE	CE
FORTALEZA	LIMOEIRO DO NORTE	LIMOEIRO DO NORTE	CE
FORTALEZA	MARANGUAPE	MARANGUAPE	CE
FORTALEZA	MORADA NOVA	MORADA NOVA	CE
FORTALEZA	PACAJUS	PACAJUS	CE
FORTALEZA	QUIXADA	QUIXADA	CE
FORTALEZA	QUIXERAMOBIM	QUIXERAMOBIM	CE
FORTALEZA	RUSSAS	RUSSAS	CE

FORTALEZA	SANTA QUITERIA	SANTA QUITERIA	CE
FORTALEZA	SAO BENEDITO	SAO BENEDITO	CE
FORTALEZA	SOBRAL	SOBRAL	CE
FORTALEZA	TIANGUA	TIANGUA	CE
FORTALEZA	VICOSA DO CEARA	VICOSA DO CEARA	CE
GOVERNADOR VALADARES	AGUAS FORMOSAS	AGUAS FORMOSAS	MG
GOVERNADOR VALADARES	AIMORES	AIMORES	MG
GOVERNADOR VALADARES	ALMENARA	ALMENARA	MG
GOVERNADOR VALADARES	ARACUAI	ARACUAI	MG
GOVERNADOR VALADARES	CAPELINHA	CAPELINHA	MG
GOVERNADOR VALADARES	DIAMANTINA	DIAMANTINA	MG
GOVERNADOR VALADARES	GOVERNADOR VALADARES	GOVERNADOR VALADARES	MG
GOVERNADOR VALADARES	GUANHAES	GUANHAES	MG
GOVERNADOR VALADARES	INHAPIM	INHAPIM	MG
GOVERNADOR VALADARES	ITAOBIM	ITAOBIM	MG
GOVERNADOR VALADARES	MANTENA	MANTENA	MG
GOVERNADOR VALADARES	NANUQUE	NANUQUE	MG
GOVERNADOR VALADARES	NOVO CRUZEIRO	NOVO CRUZEIRO	MG
GOVERNADOR VALADARES	SALINAS	SALINAS	MG
GOVERNADOR VALADARES	SAO JOAO DO PARAISO	SAO JOAO DO PARAISO	MG
GOVERNADOR VALADARES	TAIOBEIRAS	TAIOBEIRAS	MG
GOVERNADOR VALADARES	TEOFILO OTONI	TEOFILO OTONI	MG
IMPERATRIZ	ACAILANDIA	ACAILANDIA	MA
IMPERATRIZ	AMARANTE DO MARANHAO	AMARANTE DO MARANHAO	MA
IMPERATRIZ	ARAME	ARAME	MA
IMPERATRIZ	BALSAS	BALSAS	MA
IMPERATRIZ	BARRA DO CORDA	BARRA DO CORDA	MA
IMPERATRIZ	COLINAS	COLINAS	MA
IMPERATRIZ	FORTALEZA DOS NOGUEIRAS	FORTALEZA DOS NOGUEIRAS	MA
IMPERATRIZ	GRAJAU	GRAJAU	MA
IMPERATRIZ	IMPERATRIZ	IMPERATRIZ	MA
IMPERATRIZ	PASTOS BONS	PASTOS BONS	MA
IMPERATRIZ	PORTO FRANCO	PORTO FRANCO	MA
IMPERATRIZ	PRESIDENTE DUTRA	PRESIDENTE DUTRA	MA
IMPERATRIZ	SANTA LUZIA	SANTA LUZIA	MA
IMPERATRIZ	SAO DOMINGOS DO MARANHAO	SAO DOMINGOS DO MARANHAO	MA
IMPERATRIZ	SAO JOAO DOS PATOS	SAO JOAO DOS PATOS	MA
IMPERATRIZ	VILA NOVA DOS MARTIROS	VILA NOVA DOS MARTIROS	MA
IRECE	ANDARAI	ANDARAI	BA
IRECE	BARRA	BARRA	BA

IRECE	BARRA DO MENDES	BARRA DO MENDES	BA
IRECE	BARREIRAS	BARREIRAS	BA
IRECE	CASA NOVA	CASA NOVA	BA
IRECE	CORRENTINA	CORRENTINA	BA
IRECE	IBOTIRAMA	IBOTIRAMA	BA
IRECE	IPIRA	IPIRA	BA
IRECE	IRECE	IRECE	BA
IRECE	ITABERABA	ITABERABA	BA
IRECE	JACOBINA	JACOBINA	BA
IRECE	MORRO DO CHAPEU	MORRO DO CHAPEU	BA
IRECE	MUNDO NOVO	MUNDO NOVO	BA
IRECE	PILAO ARCADE	PILAO ARCADE	BA
IRECE	REMANSO	REMANSO	BA
IRECE	SANTA MARIA DA VITORIA	SANTA MARIA DA VITORIA	BA
IRECE	SANTA RITA DE CASSIA	SANTA RITA DE CASSIA	BA
IRECE	SANTANA	SANTANA	BA
IRECE	SEABRA	SEABRA	BA
IRECE	XIQUE-XIQUE	XIQUE-XIQUE	BA
JOAO PESSOA	ALAGOA GRANDE	ALAGOA GRANDE	PB
JOAO PESSOA	CAJAZEIRAS	CAJAZEIRAS	PB
JOAO PESSOA	CAMPINA GRANDE	CAMPINA GRANDE	PB
JOAO PESSOA	CATOLE DO ROCHA	CATOLE DO ROCHA	PB
JOAO PESSOA	GUARABIRA	GUARABIRA	PB
JOAO PESSOA	ITAPORANGA	ITAPORANGA	PB
JOAO PESSOA	JOAO PESSOA CENTRO	JOAO PESSOA	PB
JOAO PESSOA	MONTEIRO	MONTEIRO	PB
JOAO PESSOA	PATOS	PATOS	PB
JOAO PESSOA	PICUI	PICUI	PB
JOAO PESSOA	POMBAL	POMBAL	PB
JOAO PESSOA	PRINCESA ISABEL	PRINCESA ISABEL	PB
JOAO PESSOA	QUEIMADAS	QUEIMADAS	PB
JOAO PESSOA	SAPE	SAPE	PB
JOAO PESSOA	SOLANEA	SOLANEA	PB
JOAO PESSOA	SOUSA	SOUSA	PB
JOAO PESSOA	SUME	SUME	PB
MACEIO	ARAPIRACA - NORTE	ARAPIRACA	AL
MACEIO	BATALHA	BATALHA	AL
MACEIO	CORURIBE	CORURIBE	AL
MACEIO	DELMIRO GOUVEIA	DELMIRO GOUVEIA	AL
MACEIO	FEIRA GRANDE	FEIRA GRANDE	AL
MACEIO	GIRAU DO PONCIANO	GIRAU DO PONCIANO	AL
MACEIO	MARAGOGI	MARAGOGI	AL
MACEIO	MATA GRANDE	MATA GRANDE	AL

MACEIO	OLHO D'AGUA DAS FLORES	OLHO D'AGUA DAS FLORES	AL
MACEIO	PALMEIRA DOS INDIOS	PALMEIRA DOS INDIOS	AL
MACEIO	PENEDO	PENEDO	AL
MACEIO	SANTANA DO IPANEMA	SANTANA DO IPANEMA	AL
MACEIO	TAQUARANA	TAQUARANA	AL
MACEIO	UNIAO DOS PALMARES	UNIAO DOS PALMARES	AL
MACEIO	VICOSA	VICOSA	AL
MONTES CLAROS	ARINOS	ARINOS	MG
MONTES CLAROS	BOCAIUVA	BOCAIUVA	MG
MONTES CLAROS	BRASILIA DE MINAS	BRASILIA DE MINAS	MG
MONTES CLAROS	CORACAO DE JESUS	CORACAO DE JESUS	MG
MONTES CLAROS	ESPINOSA	ESPINOSA	MG
MONTES CLAROS	GRAO MOGOL	GRAO MOGOL	MG
MONTES CLAROS	JAIBA	JAIBA	MG
MONTES CLAROS	JANAUBA	JANAUBA	MG
MONTES CLAROS	JANUARIA	JANUARIA	MG
MONTES CLAROS	MONTALVANIA	MONTALVANIA	MG
MONTES CLAROS	MONTE AZUL	MONTE AZUL	MG
MONTES CLAROS	MONTES CLAROS	MONTES CLAROS	MG
MONTES CLAROS	PIRAPORA	PIRAPORA	MG
MONTES CLAROS	PORTEIRINHA	PORTEIRINHA	MG
MONTES CLAROS	SAO FRANCISCO	SAO FRANCISCO	MG
MONTES CLAROS	SAO JOAO DA PONTE	SAO JOAO DA PONTE	MG
NATAL	ANGICOS	ANGICOS	RN
NATAL	APODI	APODI	RN
NATAL	ASSU	ASSU	RN
NATAL	CAICO	CAICO	RN
NATAL	CEARA-MIRIM	CEARA-MIRIM	RN
NATAL	CURRAIS NOVOS	CURRAIS NOVOS	RN
NATAL	GOIANINHA	GOIANINHA	RN
NATAL	JARDIM DO SERIDO	JARDIM DO SERIDO	RN
NATAL	JOAO CAMARA	JOAO CAMARA	RN
NATAL	MACAIBA	MACAIBA	RN
NATAL	MACAU	MACAU	RN
NATAL	MOSSORO	MOSSORO	RN
NATAL	PAU DOS FERROS	PAU DOS FERROS	RN
NATAL	SANTA CRUZ	SANTA CRUZ	RN
NATAL	SANTO ANTONIO	SANTO ANTONIO	RN
NATAL	SAO MIGUEL	SAO MIGUEL	RN
NATAL	UMARIZAL	UMARIZAL	RN

RECIFE	AGUAS BELAS	AGUAS BELAS	PE
RECIFE	ALIANCA	ALIANCA	PE
RECIFE	ARCOVERDE	ARCOVERDE	PE
RECIFE	BELO JARDIM	BELO JARDIM	PE
RECIFE	BEZERROS	BEZERROS	PE
RECIFE	BOM CONSELHO	BOM CONSELHO	PE
RECIFE	CANHOTINHO	CANHOTINHO	PE
RECIFE	CARPINA	CARPINA	PE
RECIFE	CARUARU	CARUARU	PE
RECIFE	GARANHUNS	GARANHUNS	PE
RECIFE	GOIANA	GOIANA	PE
RECIFE	GRAVATA	GRAVATA	PE
RECIFE	IPOJUCA	IPOJUCA	PE
RECIFE	ITAIBA	ITAIBA	PE
RECIFE	LIMOEIRO	LIMOEIRO	PE
RECIFE	PALMARES	PALMARES	PE
RECIFE	PESQUEIRA	PESQUEIRA	PE
RECIFE	SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE	SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE	PE
RECIFE	SAO BENTO DO UNA	SAO BENTO DO UNA	PE
RECIFE	SERTANIA	SERTANIA	PE
RECIFE	SURUBIM	SURUBIM	PE
RECIFE	TABIRA	TABIRA	PE
RECIFE	TIMBAUBA	TIMBAUBA	PE
RECIFE	VITORIA DE SANTO ANTAO	VITORIA DE SANTO ANTAO	PE
SALVADOR	ALAGOINHAS	ALAGOINHAS	BA
SALVADOR	ARACI	ARACI	BA
SALVADOR	CAMPO FORMOSO	CAMPO FORMOSO	BA
SALVADOR	CICERO DANTAS	CICERO DANTAS	BA
SALVADOR	CONCEICAO DO COITE	CONCEICAO DO COITE	BA
SALVADOR	CRUZ DAS ALMAS	CRUZ DAS ALMAS	BA
SALVADOR	ESPLANADA	ESPLANADA	BA
SALVADOR	EUCLIDES DA CUNHA	EUCLIDES DA CUNHA	BA
SALVADOR	FEIRA DE SANTANA	FEIRA DE SANTANA	BA
SALVADOR	JEREMOABO	JEREMOABO	BA
SALVADOR	JUAZEIRO	JUAZEIRO	BA
SALVADOR	MONTE SANTO	MONTE SANTO	BA
SALVADOR	OLINDINA	OLINDINA	BA
SALVADOR	PAULO AFONSO	PAULO AFONSO	BA
SALVADOR	SANTO AMARO	SANTO AMARO	BA
SALVADOR	SANTO ANTONIO DE JESUS	SANTO ANTONIO DE JESUS	BA
SALVADOR	SENHOR DO BONFIM	SENHOR DO BONFIM	BA
SALVADOR	SENTO SE	SENTO SE	BA
SALVADOR	SERRINHA	SERRINHA	BA



SALVADOR	TUCANO	TUCANO	BA
SALVADOR	UAUA	UAUA	BA
SALVADOR	VALENCA	VALENCA	BA
SAO JOAO DO PIAUI	BOM JESUS	BOM JESUS	PI
SAO JOAO DO PIAUI	CAMPO ALEGRE DE LOURDES	CAMPO ALEGRE DE LOURDES	BA
SAO JOAO DO PIAUI	CANTO DO BURITI	CANTO DO BURITI	PI
SAO JOAO DO PIAUI	CORRENTE	CORRENTE	PI
SAO JOAO DO PIAUI	CURIMATA	CURIMATA	PI
SAO JOAO DO PIAUI	FLORIANO	FLORIANO	PI
SAO JOAO DO PIAUI	OEIRAS	OEIRAS	PI
SAO JOAO DO PIAUI	PAULISTANA	PAULISTANA	PI
SAO JOAO DO PIAUI	QUEIMADA NOVA	QUEIMADA NOVA	PI
SAO JOAO DO PIAUI	SAO JOAO DO PIAUI	SAO JOAO DO PIAUI	PI
SAO JOAO DO PIAUI	SAO RAIMUNDO NONATO	SAO RAIMUNDO NONATO	PI
SAO JOAO DO PIAUI	URUCUI	URUCUI	PI
SAO LUIS	BACABAL	BACABAL	MA
SAO LUIS	BARREIRINHAS	BARREIRINHAS	MA
SAO LUIS	BOM JARDIM	BOM JARDIM	MA
SAO LUIS	BREJO	BREJO	MA
SAO LUIS	CAXIAS	CAXIAS	MA
SAO LUIS	CHAPADINHA	CHAPADINHA	MA
SAO LUIS	CODO	CODO	MA
SAO LUIS	CURURUPU	CURURUPU	MA
SAO LUIS	GOVERNADOR NUNES FREIRE	GOVERNADOR NUNES FREIRE	MA
SAO LUIS	ITAPECURU MIRIM	ITAPECURU MIRIM	MA
SAO LUIS	LAGO DA PEDRA	LAGO DA PEDRA	MA
SAO LUIS	PEDREIRAS	PEDREIRAS	MA
SAO LUIS	PINHEIRO	PINHEIRO	MA
SAO LUIS	SANTA INES	SANTA INES	MA
SAO LUIS	SAO LUIS CENTRO	SAO LUIS CENTRO	MA
SAO LUIS	TIMON	TIMON	MA
SAO LUIS	TUTOIA	TUTOIA	MA
SAO LUIS	VIANA	VIANA	MA
SAO LUIS	ZE DOCA	ZE DOCA	MA
SERRA TALHADA	ARARIPINA	ARARIPINA	PE
SERRA TALHADA	CABROBO	CABROBO	PE
SERRA TALHADA	DORMENTES	DORMENTES	PE
SERRA TALHADA	EXU	EXU	PE
SERRA TALHADA	FLORESTA	FLORESTA	PE

SERRA TALHADA	IPUBI	IPUBI	PE
SERRA TALHADA	OURICURI	OURICURI	PE
SERRA TALHADA	PETROLANDIA	PETROLANDIA	PE
SERRA TALHADA	PETROLINA	PETROLINA	PE
SERRA TALHADA	SALGUEIRO	SALGUEIRO	PE
SERRA TALHADA	SANTA MARIA DA BOA VISTA	SANTA MARIA DA BOA VISTA	PE
SERRA TALHADA	SAO JOSE DO BELMONTE	SAO JOSE DO BELMONTE	PE
SERRA TALHADA	SERRA TALHADA	SERRA TALHADA	PE
TERESINA	AGUA BRANCA	AGUA BRANCA	PI
TERESINA	CAMPO MAIOR	CAMPO MAIOR	PI
TERESINA	CASTELO DO PIAUI	CASTELO DO PIAUI	PI
TERESINA	COCAL	COCAL	PI
TERESINA	ELESBAO VELOSO	ELESBAO VELOSO	PI
TERESINA	ESPERANTINA	ESPERANTINA	PI
TERESINA	ITAINOPOLIS	ITAINOPOLIS	PI
TERESINA	JAICOS	JAICOS	PI
TERESINA	LUZILANDIA	LUZILANDIA	PI
TERESINA	PARNAIBA	PARNAIBA	PI
TERESINA	PICOS - SUL	PICOS	PI
TERESINA	PIRACURUCA	PIRACURUCA	PI
TERESINA	PIRIPIRI	PIRIPIRI	PI
TERESINA	REGENERACAO	REGENERACAO	PI
TERESINA	TERESINA CENTRO	TERESINA CENTRO	PI
TERESINA	UNIAO	UNIAO	PI
TERESINA	VALENCA DO PIAUI	VALENCA DO PIAUI	PI
VITORIA DA CONQUISTA	BARRA DA ESTIVA	BARRA DA ESTIVA	BA
VITORIA DA CONQUISTA	BOM JESUS DA LAPA	BOM JESUS DA LAPA	BA
VITORIA DA CONQUISTA	BRUMADO - SUL	BRUMADO	BA
VITORIA DA CONQUISTA	CACULE	CACULE	BA
VITORIA DA CONQUISTA	CAMACAN	CAMACAN	BA
VITORIA DA CONQUISTA	CARINHANHA	CARINHANHA	BA
VITORIA DA CONQUISTA	CONDEUBA	CONDEUBA	BA
VITORIA DA CONQUISTA	EUNAPOLIS	EUNAPOLIS	BA
VITORIA DA CONQUISTA	GUANAMBI - NORTE	GUANAMBI	BA
VITORIA DA CONQUISTA	GUANAMBI - SUL	GUANAMBI	BA
VITORIA DA CONQUISTA	ILHEUS	ILHEUS	BA
VITORIA DA CONQUISTA	IPIAU	IPIAU	BA
VITORIA DA CONQUISTA	ITABUNA	ITABUNA	BA
VITORIA DA CONQUISTA	ITAMARAJU	ITAMARAJU	BA

VITORIA DA CONQUISTA	ITAPETINGA	ITAPETINGA	BA
VITORIA DA CONQUISTA	JAGUAQUARA	JAGUAQUARA	BA
VITORIA DA CONQUISTA	JEQUIE	JEQUIE	BA
VITORIA DA CONQUISTA	LIVRAMENTO DE NOSSA SENHORA	LIVRAMENTO DE NOSSA SENHORA	BA
VITORIA DA CONQUISTA	MACAUBAS	MACAUBAS	BA
VITORIA DA CONQUISTA	MEDEIROS NETO	MEDEIROS NETO	BA
VITORIA DA CONQUISTA	PALMAS DE MONTE ALTO	PALMAS DE MONTE ALTO	BA
VITORIA DA CONQUISTA	POCOES	POCOES	BA
VITORIA DA CONQUISTA	PORTO SEGURO	PORTO SEGURO	BA
VITORIA DA CONQUISTA	TEIXEIRA DE FREITAS	TEIXEIRA DE FREITAS	BA
VITORIA DA CONQUISTA	VITORIA DA CONQUISTA	VITORIA DA CONQUISTA	BA
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>		

\*\*\*

**ANEXO I – F****PLANO DE CAPACITAÇÃO - AGROAMIGO**

1. Para o desenvolvimento das atividades de prestação de serviços de suporte operacional e administrativo, suporte aos canais digitais, compliance, capacitação e outras atividades acessórias à operacionalização do programa de microfinança rural Agroamigo Banco do Nordeste as equipes devem realizar treinamentos que assegurem o adequado conhecimento das atividades, processos e necessidades do Programa.
2. As ações de capacitação visam adequar as competências individuais às competências do Agroamigo, promovendo o desenvolvimento contínuo do empregado com foco na efetividade do alcance dos objetivos do Programa e são compostas por trilhas de aprendizagem, constituindo requisito obrigatório para a execução das atividades contratuais.
3. As trilhas de aprendizagem têm por objetivo atender às necessidades de treinamento de colaboradores recém-admitidos. Os cursos que as compõem, de realização obrigatória, serão disponibilizados pelo Banco na modalidade EAD e deverão obrigatoriamente ser concluídos nos prazos estabelecidos, contados a partir da data de admissão.

TRILHA DE APRENDIZAGEM	PRAZO PARA CONCLUSÃO
Formação Inicial	2 meses
Formação Complementar	6 meses

4. O detalhamento das trilhas de aprendizagem, contendo a relação dos cursos que as compõem, será disponibilizado pelo Banco do Nordeste após a formalização do contrato, sem prejuízo do cumprimento dos prazos estabelecidos neste Anexo.
5. Destaca-se que os funcionários da empresa CONTRATADA que comprovarem já ter concluído trilha de aprendizagem, ou curso isoladamente, estarão dispensados de realizá-los novamente, desde que apresentem comprovação documental válida, a ser analisada e validada pelo Banco do Nordeste.
6. Ressalte-se que para todos os cursos, se faz necessário disponibilidade de facilitadores pela CONTRATADA para acompanhar as turmas, esclarecendo dúvidas, revisando exercícios e avaliações.
7. A CONTRATADA deverá manter registros atualizados da participação, frequência e conclusão dos cursos, devendo disponibilizá-los ao CONTRATANTE sempre que solicitado, para fins de acompanhamento, fiscalização e auditoria.
8. O não cumprimento das trilhas de aprendizagem nos prazos estabelecidos poderá ensejar a substituição do colaborador ou aplicação de penalidades contratuais, conforme previsto no Edital.
9. Caberá à CONTRATADA promover ações complementares de capacitação, quando necessário, bem como às suas expensas, prover cursos e treinamentos específicos destinados à qualificação do colaborador, com o objetivo de capacitá-lo adequadamente para o desempenho das atribuições da área em que for lotado.
10. As ações de capacitação deverão ser mantidas ao longo de toda a vigência contratual, sempre que houver atualização de normativos, processos ou ferramentas.

**ANEXO I-G****VIAGENS CORPORATIVAS E DESLOCAMENTOS – AGROAMIGO****Objeto**

1. O presente Anexo tem por objetivo estabelecer as regras, diretrizes e responsabilidades aplicáveis às viagens corporativas realizadas pelos empregados da CONTRATADA, disciplinando a execução, controle e prestação de contas das despesas de deslocamento, de forma a assegurar economicidade, padronização, transparência e adequada qualidade na execução dos serviços.

**Abrangência**

2. As disposições deste Anexo aplicam-se a todos os empregados da CONTRATADA que necessitem realizar deslocamentos para execução de atividades externas.

**Responsabilidades de Cumprimento**

3. Compete à CONTRATADA a gestão integral do processo de viagens e deslocamentos, incluindo orientação aos seus empregados, monitoramento do cumprimento das regras estabelecidas neste Anexo, bem como o registro, controle e processamento dos pagamentos e prestações de contas correspondentes.
4. Os empregados da CONTRATADA deverão observar integralmente as diretrizes estabelecidas neste Anexo, destacando-se:
  - a) enviar solicitações de viagens, pedidos de adiantamento/reembolso, prestações de contas para aprovação, cumprindo os prazos e conformidades estabelecidas nesta política;
  - b) comunicar as intercorrências que alterem ou impeçam de realizar uma viagem já programada, o mais breve possível, a fim de minimizar os prejuízos decorrentes de alterações e cancelamentos.
5. A CONTRATADA deverá estabelecer fluxo estruturado com definição clara de responsabilidades no processo de deslocamento, garantindo conformidade, padronização, eficiência e rastreabilidade das informações, sujeito à supervisão e auditoria do CONTRATANTE.

**Descrição e Diretrizes Gerais**

6. Viagens Corporativas
  - 6.1. Considera-se viagem corporativa, fazendo jus ao pagamento de diária integral, todo deslocamento intermunicipal realizado a serviço da operacionalização do objeto do Edital, cujo município de destino esteja fora da jurisdição de lotação do empregado da CONTRATADA, observando-se cumulativamente os seguintes critérios: quando a distância total percorrida (ida e volta) seja igual ou superior a 180 km com ocorrência de pernoite fora do município de origem.
  - 6.2. Quando o deslocamento intermunicipal for superior a 180 km (ida e volta), sem pernoite, sendo realizado com partida e retorno no mesmo dia, o empregado fará jus a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da diária, a título de ajuda de custo para alimentação ou despesas extraordinárias;
  - 6.3. Deslocamentos para fora do perímetro urbano, mas dentro da região metropolitana, não terão direito à Diária, exceto quando a distância entre os municípios, ida e volta, for superior a 180 km e houver pernoite;
  - 6.4. O valor da diária é destinado a cobertura de despesas com mobilidade terrestre da residência ou do local de trabalho para o terminal de embarque na partida do viajante e no seu retorno, bem como alimentação e hospedagem;
  - 6.5. A quantidade de diárias será concedida de acordo com a quantidade de dias que o empregado estiver em viagem, a iniciar na data de partida e finalizando na data de retorno

ao município de origem, sendo que a diária correspondente ao retorno poderá ser paga de forma proporcional, limitada a até 50% do valor integral, conforme duração da permanência;

- 6.6. Para o empregado que reside em município diferente de sua lotação, na ocasião de prestação de serviço no município que reside, não fará jus ao recebimento de diárias;
- 6.7. É vedada a concessão de diárias nos dias em que o empregado em viagem a serviço ausentar-se de suas atividades durante o horário do expediente, salvo nos casos devidamente comprovados por atestado médico ou justificativa formal aceita pela CONTRATADA;
- 6.8. É de responsabilidade do empregado solicitar a viagem de acordo com o fluxo e ferramentas estabelecidos pela CONTRATADA.

## 7. Tipos de Viagens

- 7.1. Os tipos de viagens são definidos de acordo com o objetivo do trabalho que será realizado fora do domicílio do empregado, sendo:
  - A serviço;
  - Capacitação (Treinamento Presencial);
  - Encontro de Trabalho (Eventos);
- 7.2. Os valores praticados de diárias estão detalhados na tabela abaixo:

Porte do município	Valor da Diária
Interior	186,00
Capital	230,00

## 8. Hospedagem

- 8.1. Os empregados podem optar pelo meio de hospedagem que for mais conveniente de acordo com a necessidade de cada viagem, podendo hospedar-se em hotéis ou pousadas, obedecendo aos limites de diária, priorizando a localização mais próxima do compromisso;
- 8.2. Nos casos de eventos em que o pagamento da hospedagem for realizado diretamente pela CONTRATADA ao hotel, os empregados em viagem terão direito a uma ajuda de custo definido de acordo com o evento;

## 9. Deslocamentos

- 9.1. Os deslocamentos a serviço deverão observar os seguintes princípios:
  - Planejamento prévio;
  - Necessidade operacional comprovada;
  - Economicidade e razoabilidade;
  - Segurança do empregado;
  - Transparência e rastreabilidade das informações;
  - Prestação de contas tempestiva e fidedigna;
  - Vinculados à execução do objeto contratual.
- 9.2. O recurso destinado ao deslocamento a serviço tem como finalidade exclusiva o custeio de despesas de transporte entre:
  - A unidade administrativa e o local de execução da atividade externa;
  - Diferentes locais de atendimento.



9.3. É expressamente vedada a utilização dos recursos para fins pessoais ou quaisquer atividades alheias ao objeto do contrato.

## 10. Planejamento Mensal

10.1. Os deslocamentos deverão ser planejados mensalmente, com indicação:

- Das atividades previstas;
- Dos trajetos;
- Da estimativa de quilometragem ou quantidade de passagens;
- Da quantidade estimada de atendimentos ou visitas.
- O planejamento deverá ser registrado em sistema eletrônico corporativo da CONTRATADA.

## 11. Autorização

11.1. Todo planejamento de deslocamento deverá ser analisado e autorizado previamente pelo coordenador responsável.

11.2. Planejamentos desconformes às regras deste Anexo deverão ser devolvidos para ajustes.

## 12. Modalidades de Deslocamento

### 12.1. Deslocamento Aéreo

12.1.1. O deslocamento aéreo pode ser utilizado para distâncias a partir de 500km de deslocamento, desde que haja malha aérea disponível entre origem e destino:

12.1.2. As reservas devem ser efetuadas com a máxima antecedência possível para ter acesso a melhores tarifas. A antecedência mínima de solicitação deve ser de 14 dias corridos:

12.1.3. A CONTRATADA deve estabelecer o fluxo de aprovação e solicitação de passagens aéreas.

### 12.2. Deslocamento Terrestre

12.2.1. Para serviço de transporte terrestre em viagens a trabalho deve ser priorizada modalidade que ofereça maior agilidade e melhor custo-benefício, preservando a segurança e bem-estar do viajante, que esteja alinhado às normas e diretrizes desta política e em prol do negócio.

12.2.2. A utilização de aplicativos de mobilidade terrestre é permitida como meio de locomoção com apresentação do recibo destes aplicativos que comprovem a realização da corrida.

### 12.3. Transporte Rodoviário

12.3.1. A categoria deverá ser ônibus executivo e para percurso com duração igual ou superior a 5 horas é permitida a categoria de assento leito;

12.3.2. Quando não houver disponibilidade de itinerário de ônibus ou transporte similar para trecho a ser percorrido, fica permitido a utilização de transporte alternativos;

12.3.3. É permitida a aquisição de passagens rodoviárias por meio de plataformas online, podendo estar inclusas taxas de embarque, taxas de conveniência e seguros, quando aplicáveis.

### 12.4. Transporte Próprio

12.4.1. Para a utilização do transporte próprio é responsabilidade do empregado da CONTRATADA estar com documentos válidos de acordo com a legislação vigente dos órgãos de trânsito;

12.4.2. O uso de transporte particular só pode ser utilizado em viagem corporativa mediante autorização da CONTRATADA, considerando o valor de abastecimento

igual ao valor da passagem de ônibus para cada trecho realizado, sem reembolso para valores excedentes.

- 12.4.3. Será a necessária a declaração de opção pelo empregado pela condução em veículo próprio;
- 12.4.4. Caso o deslocamento se dê em veículo próprio e seja compartilhado por dois ou mais acompanhantes empregados da CONTRATADA, deverá ser solicitado o deslocamento somente para o empregado proprietário do veículo e no valor equivalente de uma passagem de ônibus ou de transporte similar do trecho a ser percorrido;
- 12.4.5. Quando o veículo utilizado for de membros da equipe do BANCO, não deverá ser solicitado valor para deslocamento pelo empregado da CONTRATADA;
- 12.4.6. Devendo prevalecer, em todos os casos, o princípio da economicidade, não sendo admitido pagamento superior ao custo do transporte coletivo equivalente.

#### 12.5. Reembolso por Quilometragem

- 12.5.1. Fica autorizado ressarcimento por quilometragem, sendo R\$ 1,05/km para automóvel e R\$ 0,55/km para motocicleta, em viagem a serviço, quando o deslocamento total da viagem (ida e volta) seja inferior ou igual a 200 km, mediante comprovação documental e validação pela coordenação responsável;
- 12.5.2. A CONTRATADA deve estabelecer fluxo e ferramentas para prestação de contas dos deslocamentos (trajeto, data, hodômetro inicial e final), realizados pelos seus empregados.

### 13. Disposições Finais

- 13.1. A condução de veículos automotores deverá ser realizada exclusivamente por empregados da CONTRATADA habilitados, com documentação válida e deverão ser observadas todas as normas de trânsito e segurança;
- 13.2. Os relatórios de planejamento, execução e prestação de contas deverão ser arquivados exclusivamente em meio digital, para fins de controle, auditoria e eventuais demandas administrativas ou jurídicas. Não será exigida a guarda física dos documentos;
- 13.3. O descumprimento das disposições estabelecidas neste Anexo poderá resultar em:
  - 13.3.1. Notificações administrativas;
  - 13.3.2. Aplicação de penalidades contratuais, conforme previsto no edital e no contrato.
- 13.4. Os valores e limites estabelecidos neste Anexo possuem caráter referencial, podendo ser ajustados contratualmente;
- 13.5. Casos omissos serão analisados pelo contratante, à luz dos princípios da administração pública e da legislação vigente;
- 13.6. Este Anexo passa a integrar o Edital e o Contrato, produzindo efeitos a partir da assinatura.
- 13.7. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, auditar os processos de deslocamento, viagens, concessão de diárias e prestação de contas, podendo solicitar documentos, relatórios e evidências da execução.
- 13.8. A CONTRATADA deverá garantir a rastreabilidade integral das informações, mantendo registros atualizados e disponíveis para consulta durante toda a vigência contratual.

**ANEXO I - H****CRONOGRAMA DE MIGRAÇÃO – AGROAMIGO**

1. Considerando a necessidade de assegurar a transição segura da operação para a CONTRATADA e visando mitigar riscos e reduzir ao mínimo possível qualquer impacto sobre a continuidade e a qualidade dos serviços do Programa, destacamos que o processo de migração será realizado de forma escalonada, por blocos operacionais.
2. Ressalta-se que a contagem dos prazos previstos terá início imediatamente após a assinatura do contrato, conforme a seguir.

<b>AGROAMIGO</b>		
<b>ESTÁGIO</b>	<b>PRAZO DIAS CORRIDOS</b>	<b>PERCENTUAL APROXIMADO DE US A SER MIGRADA</b>
Preparação Novo Operador	15	-
Bloco 1	30	5%
Bloco 2	45	60%
Bloco 3	60	35%

3. A composição dos blocos de migração observará a seguinte distribuição:
  - Bloco 1: compreende a migração dos 5 (cinco) Coordenadores, responsáveis pela estruturação inicial da gestão contratual e suporte à absorção operacional;
  - Bloco 2: compreende a migração das equipes vinculadas às demais coordenações da Central de Suporte à Gestão, excetuando-se a de Monitoração e Conformidade, priorizando a transferência das atividades operacionais e administrativas;
  - Bloco 3: compreende a migração integral das equipes da Coordenação de Monitoração e Conformidade, considerada etapa final por envolver atividades de controle, auditoria e mitigação de riscos, as quais demandam estabilização prévia das demais operações.
4. Destaca-se que em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, o cronograma de migração poderá sofrer ajustes de antecipação ou postergação.
5. Em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, o cronograma de migração poderá ser ajustado, mediante justificativa técnica, de forma a permitir antecipações ou postergações, desde que mantidos os princípios de continuidade do serviço, segurança operacional e eficiência.
6. Para viabilizar a entrada em operação da CONTRATADA, está previsto um prazo de 15 (quinze) dias destinado às atividades preparatórias, abrangendo, entre outras: realização de reuniões de alinhamento técnico e operacional; disponibilização dos acessos e links para admissões digitais; distribuição dos materiais e equipamentos de trabalho; cadastro e criação de usuários nos sistemas corporativos do Banco do Nordeste; e geração de matrículas de rede. Esse período tem por objetivo garantir que a empresa esteja plenamente estruturada para assumir as atividades sem riscos à continuidade e à qualidade do serviço.

\*\*\*

**ANEXO I - I****MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E NÃO DIVULGAÇÃO**

\_\_\_\_\_, por intermédio de seus representantes legais, doravante designada simplesmente RESPONSÁVEL, se compromete, por intermédio do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E NÃO DIVULGAÇÃO, a não divulgar, sem autorização formal, quaisquer informações de propriedade do Banco do Nordeste, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA**

O RESPONSÁVEL reconhece que tomou conhecimento de informações do Banco do Nordeste, com algum nível de classificação, sobretudo com característica reservada e ou confidencial, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio, além de informações protegidas por legislação vigente, sobretudo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (Lei nº 13.709/2018) e ou Lei do Sigilo Bancário (Lei Complementar nº 105/2001). Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados do Banco do Nordeste e do RESPONSÁVEL, sem a expressa e escrita autorização do representante legal signatário do Contrato ora referido.

**CLÁUSULA SEGUNDA**

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito do Banco do Nordeste e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, incluindo, mas não se limitando às seguintes informações, independente de estarem em meio físico ou digital:

- I. Listagens e documentações com informações confidenciais, inclusive aquelas relativas ao sigilo bancário que o Banco do Nordeste deve observar, por imposição legal;
- II. Documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de marketing, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma;
- III. Metodologias e Ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços, desenvolvidas pelo Banco do Nordeste e outros;
- IV. Valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica;
- V. Outros documentos e informações porventura conhecidos durante a execução dos serviços.

**CLÁUSULA TERCEIRA**

O RESPONSÁVEL reconhece que as referências dos incisos da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o RESPONSÁVEL deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal do Banco do Nordeste a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa do Banco do Nordeste poderá ser interpretada como liberação e qualquer dos compromissos ora assumidos.

**CLÁUSULA QUARTA**

O RESPONSÁVEL recolherá, ao término do Contrato, para imediata devolução ao Banco do Nordeste, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a

este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o RESPONSÁVEL, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação confidencial, conforme tipificado na CLÁUSULA PRIMEIRA, a que teve acesso enquanto contratado pelo Banco do Nordeste.

#### **Parágrafo Único**

O RESPONSÁVEL determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a prestação de serviços objeto do Contrato, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

#### **CLÁUSULA QUINTA**

O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente ao Banco do Nordeste qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

#### **CLÁUSULA SEXTA**

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA**

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o RESPONSÁVEL e o Banco do Nordeste e abrangem as informações presentes ou futuras.

#### **CLÁUSULA OITAVA**

O RESPONSÁVEL se compromete no âmbito do Contrato objeto do presente Termo, a apresentar ao Banco do Nordeste declaração individual de adesão e aceitação das presentes cláusulas, de cada integrante ou participante da equipe que prestar ou vier a prestar os serviços especificados no Contrato.

Fortaleza, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

**ANEXO I - J****DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO SINDICAL E RESPONSABILIDADE**

Ao Banco do Nordeste S/A,  
Ref. Edital de Pregão Eletrônico nº. \_\_\_\_/20XX

O licitante [Razão Social da Empresa], inscrita no CNPJ sob nº [CNPJ], com sede à [Endereço Completo], por meio de seu representante legal, [Nome do Representante], portador do CPF nº [CPF], **DECLARA**, para os devidos fins, que:

1. A atividade econômica preponderante da empresa é [descrever a atividade principal], conforme consta em seu registro junto aos órgãos competentes.
2. Em razão dessa atividade, a empresa está regularmente enquadrada no sindicato [Nome do Sindicato Patronal], conforme comprova a carta ou registro sindical anexa.
3. A proposta apresentada nesta licitação está fundamentada no instrumento coletivo de trabalho vigente (Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo), firmado pelo sindicato acima mencionado, por ser o instrumento compatível com o enquadramento sindical declarado e com a atividade econômica preponderante da empresa.
4. A empresa reconhece que, caso o instrumento coletivo adotado seja diferente daquele utilizado pelo Contratante como paradigma, prevalecerão os valores mais benéficos ao trabalhador, conforme previsto nos termos do edital.
5. A empresa assume integral responsabilidade pela veracidade das informações prestadas, inclusive quanto ao seu enquadramento sindical e à adoção do instrumento coletivo de trabalho. Declara ainda que responderá por eventuais erros, omissões ou fraudes, bem como por qualquer ônus decorrente de reenquadramentos sindicais que venham a ocorrer durante a vigência contratual.
6. Está ciente de que, em caso de irregularidades, poderá ser aplicada a sanção de suspensão prevista no edital, sem prejuízo das demais penalidades legais cabíveis.

(Localidade), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
[Nome do Representante Legal]

RG: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

[Cargo]

[Assinatura e carimbo da empresa]



**ANEXO I - K**
**INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO**

<b>TABELA DE AFERIÇÃO DE RESULTADOS - INDIVIDUAL</b>		
<b>Critério</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Avaliação</b>
		<b>5 - Excelente/Plenamente Satisfatório;</b> <b>4 - Bom/Satisfatório Médio;</b> <b>3 - Regular/Suficiente;</b> <b>2 - Necessita melhorias;</b> <b>1 - Insatisfatório.</b>
Apresentação pessoal, postura e qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços	Executa os serviços dentro dos padrões previstos no contrato	( ) 5 - ( ) 4 - ( ) 3 - ( ) 2 - ( ) 1
	Permanece, durante o expediente e em posto de serviço, com a postura adequada, de acordo com os princípios éticos aceitos pelo Banco, na forma do Código de Conduta Ética e Integridade do Banco do Nordeste	( ) 5 - ( ) 4 - ( ) 3 - ( ) 2 - ( ) 1
	Possui qualificação necessária para a execução dos serviços e atribuições do posto	( ) 5 - ( ) 4 - ( ) 3 - ( ) 2 - ( ) 1
Execução do trabalho pelos profissionais alocados na prestação dos serviços	Durante o expediente e em posto de serviço, o funcionário se mantém concentrado em suas atividades, evitando distrações como uso de equipamentos eletrônicos, celulares, livros, revistas ou ainda em grupos de conversa, sem a devida atenção ao movimento dos arredores	( ) 5 - ( ) 4 - ( ) 3 - ( ) 2 - ( ) 1
	Comunica imediatamente qualquer anormalidade verificada, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias	( ) 5 - ( ) 4 - ( ) 3 - ( ) 2 - ( ) 1
	Cumprir todas as normas internas do Órgão e de comportamento profissional	( ) 5 - ( ) 4 - ( ) 3 - ( ) 2 - ( ) 1
Atividades desempenhadas	Redigir, elaborar, transcrever, arquivar, conferir e/ou formatar relatórios, planilhas, memorandos, ofícios e demais correspondências e documentos de sua área de atuação, quando solicitado	( ) 5 - ( ) 4 - ( ) 3 - ( ) 2 - ( ) 1
	Criar, alimentar e manter bases de dados de apoio relacionadas à área de atuação, quando solicitado	( ) 5 - ( ) 4 - ( ) 3 - ( ) 2 - ( ) 1
	Realizar pesquisas em normativos e publicações especializadas, incluindo legislação e informações em geral, bem como manter o acompanhamento de validade de documentos legais, com vistas ao fornecimento de subsídios à administração nos assuntos relacionados à área de atuação.	( ) 5 - ( ) 4 - ( ) 3 - ( ) 2 - ( ) 1
	Operar os sistemas de informação da empresa, necessários ao completo desempenho das funções.	( ) 5 - ( ) 4 - ( ) 3 - ( ) 2 - ( ) 1
<b>TOTAL DE PONTOS OBTIDOS</b>		

**ANEXO I - L**
**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os serviços sejam realizados conforme contrato.
Meta a cumprir	Serviços prestados com avaliação mínima de 40 (quarenta) pontos.
Instrumento de medição	Apuração trimestral, individual, realizada pelo funcionário designado
Forma de acompanhamento	Relatório trimestral de avaliação da qualidade do serviço.
Periodicidade	Trimestral
Mecanismo de cálculo	Apuração da média total das avaliações individuais dos empregados alocados na prestação dos serviços.

Quantidade de empregados avaliados	XXX
Somatório das pontuações individuais	XXX
<b>MÉDIA DO TOTAL DE PONTOS OBTIDOS</b>	XXX

RESULTADO DO FATOR DE QUALIDADE		PROVIDÊNCIAS
<b>Faixa 1</b>	Maior ou igual a 40 pontos	Atendimento integral do serviço contratado;
<b>Faixa 2</b>	De 30 a 39 pontos	Dedução de 1% do valor mensal do serviço e implementação, pela CONTRATADA, de mecanismos para elevar a qualidade do serviço, no prazo de até 30 dias;
<b>Faixa 3</b>	Média de 21 a 29 pontos	Dedução de 5% do valor mensal do serviço e implementação, pela CONTRATADA, de mecanismos para elevar a qualidade do serviço, no prazo de até 30 dias;
<b>Faixa 4</b>	Média de até 20 pontos	Dedução de 10% do valor mensal do serviço e implementação, pela CONTRATADA, de mecanismos para elevar a qualidade do serviço, no prazo de até 30 dias.