

ANEXO I-A
ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 1.1 Padronização do atendimento através de processos de trabalho definidos de forma clara e objetiva;
- 1.2 Manutenção das atividades de suporte aos processos das unidades da Superintendência de Administração e Recuperação de Crédito sem perda da continuidade e da qualidade dos serviços prestados, alinhado com as boas práticas do mercado, de forma a ofertar atendimento adequado e resolução tempestiva das solicitações de serviços administrativos.

2. REQUISITOS TEMPORAIS

- 2.1. O início da efetiva prestação dos serviços ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato

3. REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 3.1. O serviço deve ser prestado de acordo com a Política de Segurança do CONTRATANTE, suas normas e procedimentos;
- 3.2. O CONTRATADO deve adotar todas as medidas e providências cabíveis para que seus empregados cumpram todas as obrigações por ele assumidas;
- 3.3. Devem ser garantidas a confidencialidade e a integridade das informações às quais o CONTRATADO e seus colaboradores tiverem acesso em função das atividades exercidas em decorrência da contratação;
- 3.4. O CONTRATADO deve elaborar e atualizar plano de contingência para os serviços contratados, visando minimizar impactos dos riscos aos negócios do CONTRATANTE;
- 3.5. Aplica-se também, à contratação, os requisitos de cessão incondicional de toda informação produzida ao longo do Contrato, bem como toda propriedade intelectual dele resultante, em caráter definitivo.

ANEXO I-B**ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS****1. CARACTERÍSTICAS GERAIS**

- 1.1. O Ambiente de Centrais de Administração e de Recuperação de Crédito, Unidade Organizacional do CONTRATANTE, aqui denominado GESTOR DO CONTRATO, é o responsável pela orientação técnica e pelo gerenciamento dos serviços prestados pelo CONTRATADO.
- 1.2. Os serviços contratados compreendem o suporte aos processos desenvolvidos nas das unidades da Superintendência de Administração e Recuperação de Crédito. As atividades serão realizadas por profissionais contratados para os cargos de Suporte Administrativo I, Analista Administrativo I, Supervisor e Coordenador Geral.
- 1.3. As atividades de suporte administrativo se caracterizam tanto como um serviço de recepção de demandas por meio de ferramentas/sistemas disponibilizadas pelo Banco como pela execução de tarefas nos sistemas correspondentes e outras administrativas indicadas pela unidade demandante.
- 1.4. Os critérios para o estabelecimento de prioridade no atendimento das demandas serão determinados pelo CONTRATANTE.
- 1.5. O CONTRATADO deverá atender os clientes do 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 do CONTRATADO.
- 1.6. Os serviços serão prestados conforme a modalidade de empreitada por preço unitário, observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência e demais Anexos do Edital.
- 1.7. Os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE não poderão ser utilizados pelo CONTRATADO ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados no Edital.
- 1.8. Os documentos produzidos durante as atividades realizadas serão de exclusiva propriedade do CONTRATANTE.
- 1.9. Nenhuma informação referente ao CONTRATANTE que o CONTRATADO e seus prepostos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados poderá ser divulgada a terceiros sem expressa autorização do CONTRATANTE, a fim de garantir a preservação da segurança da informação e do direito de imagem do CONTRATANTE.
- 1.10. O CONTRATANTE se reserva no direito de efetuar a auditoria dos serviços prestados, seus procedimentos e resultados, acessando de forma irrestrita os dados e registros do CONTRATADO.
- 1.11. O CONTRATADO se comprometerá a participar do projeto de transição dos serviços contratados, em conjunto com a empresa sucessora e o CONTRATANTE.
 - 1.11.1. Caso o CONTRATANTE julgue necessário, deverão ser disponibilizados, pelo CONTRATADO, todas as informações pertinentes ao serviço e solicitadas pela empresa que irá sucedê-la, salvo aquelas que o CONTRATANTE julgar de propriedade exclusiva do CONTRATADO.
- 1.12. Plano de Contingência

1.12.1. O CONTRATADO deverá elaborar e implantar um Plano de Contingência que consiste na previsão e planejamento de ações que garantam o funcionamento das atividades contratadas no ambiente do CONTRATANTE, diante das seguintes situações:

1.12.1.1. greve no sistema de transporte coletivo;

1.12.1.2. greve da categoria profissional;

1.12.1.3. baixa qualidade nos serviços contratados, constatada por pesquisa de satisfação ou pela gestão do CONTRATANTE;

1.12.1.4. impedimento de acesso ou uso ao local de trabalho disponibilizado pelo CONTRATANTE.

1.12.2. O plano de contingência deverá considerar, no mínimo:

1.12.2.1. as atribuições e a composição de uma Gerência de Crise;

1.12.2.2. a manutenção da execução de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) do quantitativo contratado.

1.12.3. A gerência da crise é uma composição imediata e após identificação de algum incidente que comprometa ou possa comprometer o serviço, devendo ser composta por pessoas com poder de decisão do CONTRATADO.

1.12.4. O CONTRATADO 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.

1.12.4.1. Será motivo de rescisão do Contrato a não observância do disposto neste item, podendo o CONTRATANTE comunicar ao Ministério do Trabalho o não cumprimento, pelo CONTRATADO, dessas exigências trabalhistas.

1.12.5. O CONTRATADO 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.

1.12.6. O CONTRATADO deverá manter sob sua responsabilidade, o controle, em sistema próprio ou por outro meio indicado pelo Banco, das informações dos seus empregados que estejam alocados para execução dos serviços, como o registro e atualização dos dados, ausências temporárias, substituições etc.;

1.12.7. Não será permitido, sob qualquer pretexto, que os empregados do CONTRATADO tenham acesso às dependências do CONTRATANTE, nelas permaneçam ou delas se retirem sem o crachá identificador fornecido pelo CONTRATADO.

2. LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços objeto do Edital serão prestados no município de Fortaleza em locais disponibilizados pelo CONTRATANTE, utilizando sistemas, comunicação telefônica, web, chat, correio eletrônico ou outros meios de comunicação fornecidos pelo CONTRATANTE ou podendo, ainda, ser realizado de forma remota.

3. INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIAS

- 3.1. O CONTRATANTE será responsável pela disponibilização da infraestrutura e material permanente necessário à execução dos serviços prestados presencialmente, constituídos de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, *softwares* necessários à prestação dos serviços, e canais de telefonia, devendo o CONTRATADO manter cuidado e zelo na utilização.
- 3.2. No caso de defeito ou avaria em qualquer item da estrutura fornecida pelo CONTRATANTE, ficando constatado por técnico qualificado que houve uso inadequado, o CONTRATADO será responsável pelos custos de conserto/manutenção que serão deduzidos do valor a ser faturado.
- 3.3. Para a realização das atividades, o CONTRATANTE dispõe da estrutura de tecnologia, tanto em termos de *hardware* quanto de *software*, conforme a seguir:

3.3.1. Hardware

- 3.3.1.1. Equipamentos em ambiente integrado de rede (impressoras, computadores, dentre outros);

3.3.2. Software

- 3.3.2.1. Os sistemas relacionados aos processos desenvolvidos nas unidades citadas no subitem 1.2;
- 3.3.2.2. Suítes de produtividade (Microsoft Office ou similar).

3.4. O CONTRATADO deverá fornecer:

- 3.4.1. Sistema informatizado sem conexão com a rede (intranet/internet) do Banco, 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;
 - 3.4.1.1. É de inteira responsabilidade do CONTRATADO o controle da frequência de seus colaboradores, correndo às suas expensas todas as despesas da operacionalização;
 - 3.4.1.2. 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;
 - 3.4.2. Crachá de identificação funcional com foto 3X4;
 - 3.4.3. Tíquetes-refeição/alimentação, respeitado o valor estipulado em Acordo, Dissídio ou Convenção Coletiva da categoria(s) envolvida, quando for o caso;
 - 3.4.4. Vale-transporte, quando for o caso; e
 - 3.4.5. Os insumos necessários às ações motivacionais.
- 3.5. Caberá a empresa contratada disponibilizar aparelho de telefone celular (smartphone), ao Coordenador de serviço, com tecnologia e especificação técnica adequada a realização e recebimento de chamadas telefônicas e transmissão de mensagens por aplicativos para este fim, devendo a despesa ser incluída no preço dos serviços propostos, sem qualquer ônus para o BANCO.

- 3.6 É vedada a utilização dos empregados do CONTRATADO em tarefas diversas daquelas constantes do Contrato, mesmo nos horários em que estejam liberados de seus encargos específicos.

As atividades de gestão de recursos humanos e administrativos relativas ao CONTRATADO serão de inteira responsabilidade do CONTRATADO, sendo os custos inclusos nas “despesas administrativas”.

4. HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. A prestação dos serviços contratados ocorrerá de segunda à sexta-feira, podendo haver trabalhos extraordinários na ocorrência de feriados e pontos facultativos conforme decretos municipais, prevendo-se ainda a possibilidade de realização de horas adicionais para a realização de trabalhos extras aos sábados, de acordo com a demanda e negociação entre as partes (CONTRATANTE e CONTRATADO) ou na medida em que se julgar necessário, devendo ser observadas as especificidades de cada serviço, conforme determinado abaixo:
- 4.1.1. Todas as categorias deverão executar suas atividades dentro do período de 7h às 20h, estimando-se uma carga horária de 44 horas semanais, visando ao alcance dos objetivos propostos pelo processo, bem como a agilidade requerida em seu desempenho;
- 4.1.2. As categorias de coordenação também deverão cumprir as 44 horas semanais de trabalho, devendo estar disponíveis durante o horário normal de funcionamento dos serviços, para questões administrativas, contratuais, etc.
- 4.2. O CONTRATANTE poderá requerer alteração nos horários aqui estabelecidos, sem nenhum prejuízo financeiro para o CONTRATADO, devendo informar com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

5. PROCESSO DE ATENDIMENTO

- 5.1. O processo de atendimento envolverá a recepção de demandas e a realização de atividades específicas nos sistemas de controle do Banco;
- 5.2. Além das atividades em sistemas do Banco, também serão realizadas atividades de apoio administrativo utilizando outras ferramentas como aplicativos do Microsoft Office, ferramentas de comunicação como Voip, Teams e outros.
- 5.3. Os serviços serão executados por profissionais do CONTRATADO, organizados e capacitados em grupamentos especializados de acordo com cada atividade, conforme descrito no subitem 5.4 a seguir.

5.4. ATIVIDADES A SEREM DESEMPENHADAS

5.4.1 SUPORTE ADMINISTRATIVO I:

- a) Prestar suporte às demandas operacionais e administrativas das unidades;
- b) Executar atividades de Retaguarda a partir de solicitações registradas no Sistema de Demandas Internas (SDM) pelas agências e Ambiente de Administração de Crédito, tais como: ajuste de garantias no SIAC, cartas de baixa de hipoteca, notificação de fundos de liquidez, solicitação de cadastro de garantias sem bens e cadastro de bens provisórios, vinculação de bens à garantia SIAC, ajustes de seguros no S283 e baixa de restrições.
- c) Realizar atividades de recálculo com menor grau de complexidade.
- d) Executar atividades administrativas e de retaguarda dos processos de cobrança litigiosa judicial e extrajudicial, tais como: aplicação de *checklist*, pré-análise, preparação de processos para os analistas do BNB, elaboração de notificações, arquivamento,

organização, consulta, busca e geração de documentos, contato ativo e passivo com as unidades de negócios para intermediação de demandas do processo;

- e) Executar atividade de cálculos financeiros de operações de crédito e criação de planilhas eletrônicas;
- f) Prestar suporte nos processos de pesquisa de bens, intimação e consolidação de posse de alienação fiduciária de bens móveis e imóveis;
- g) Acompanhar os incidentes dos sistemas informacionais utilizados pela unidade.
- h) Executar atividades de retaguarda da unidade.
- i) Executar atividades de digitação de documentos;
- j) Prestar suporte no atendimento às demandas internas e às dúvidas normativas;
- k) Realizar o preenchimento do checklist de roteiros;
- l) Verificar e analisar a documentação enviada pela rede de agências;

5.4.2 ANALISTA ADMINISTRATIVO I:

- a) Exercer, em caráter eventual e no interesse da administração, as atividades desempenhadas originalmente pelo Suporte Administrativo I;
- b) Auxiliar no cadastramento em planilha dos controles de qualidade das centrais;
- c) Realizar preenchimento de checklists e roteiros;
- d) Realizar análise e interpretação de dados financeiros e operacionais;
- e) Prestar suporte às atividades das unidades no atendimento às demandas internas, de órgãos externos e no esclarecimento de dúvidas normativas;
- f) Executar outras atividades operacionais e administrativas de apoio;
- g) Assessorar na coordenação das equipes de suporte administrativo às quais esteja vinculado;
- h) Orientar equipes de atendimento de primeiro nível para prestar informações e esclarecer dúvidas quanto ao uso dos sistemas informacionais gerenciados pela unidade;
- i) Dar suporte à automação de rotinas e à melhoria contínua dos processos internos, utilizando ferramentas fornecidas pelo Banco;
- j) Auxiliar na elaboração de cartilhas e tutoriais sobre os sistemas informacionais gerenciados pela unidade;
- k) Acompanhar e auxiliar na correção dos incidentes em sistemas gerenciados pela unidade;
- l) Testar as melhorias entregues pela equipe de desenvolvedores para os sistemas atendidos;
- m) Coletar e tabular dados estatísticos relacionados às atividades técnicas;
- n) Criar e promover manutenções de bases de dados;
- o) Elaborar documentos (solicitações formais, ofícios, respostas e assemelhados);

- p) Realizar análise e instrução de propostas e de instrumentos de crédito;
- q) Realizar o controle de qualidade dos processos das unidades;
- r) Realizar treinamento e controle de qualidade das atividades realizadas pelos colaboradores de Suporte Administrativo e Analistas;
- s) Realizar pré-análise e instrução de demandas para pedidos de cobertura do PROAGRO;
- t) Executar atividades de recálculo de alta complexidade;
- u) Executar atividades de retaguarda do processo de renegociação de dívidas como aplicação de *checklist*, pré-análise, preparação de processos para os analistas do BNB, elaboração de notificações, arquivamento, organização, consultas e geração de documentos;
- v) Realizar contato ativo e passivo com as unidades de negócios para intermediação de demandas dos processos de renegociação de dívidas, solicitando documentos ou informações;

5.4.3 SUPERVISOR:

5.4.3.1. O CONTRATADO deverá designar profissionais responsáveis, em caráter permanente, para supervisionar as atividades e as equipes, cabendo-lhe:

- a) Realizar *feedback* identificando os pontos a desenvolverem dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, baseado nos pontos mais críticos;
- b) Acompanhar a produtividade dos colaboradores;
- c) Utilizar planilhas eletrônicas, editores de texto, dentre outros aplicativos necessários para atuar como apoio administrativo e técnico do processo de atendimento e de suporte;
- d) Repassar orientações recebidas de outras áreas e inseri-las no processo de atendimento e de suporte, quando necessário;
- e) Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação dos serviços;
- f) Fornecer relatórios mensais das horas-atividades realizadas, das abstenções e turnover dos profissionais alocados aos serviços;
- g) Providenciar relatórios relacionados aos custos e desempenho dos serviços, sugerindo ao CONTRATANTE, quando necessário, mudanças nos processos internos;
- h) Zelar pela qualidade no atendimento, esclarecendo dúvidas dos profissionais sob sua supervisão;
- i) Conduzir os processos de capacitação e de reciclagens periódicas, bem como acompanhar o processo de seleção de profissionais para suporte administrativo;
- j) Zelar pela padronização dos serviços;
- k) Garantir a boa utilização e conservação dos recursos colocados à disposição dos profissionais sob sua coordenação;
- l) Gerenciar o fluxo de chamados, as regras de atendimento, os parâmetros adotados e a demanda de serviço reprimida frente à capacidade de atendimento;

- m) Dimensionar e alocar os recursos baseado na demanda de serviço, no perfil dos operadores e na disponibilidade da infraestrutura;
- n) Atuar como multiplicador das informações recebidas pelo CONTRATANTE, nos treinamentos, reciclagens e reuniões de trabalhos, aos profissionais sob sua supervisão;
- o) Elaborar procedimentos, roteiros ou *scripts* a serem seguidos pelos profissionais de suporte e analista, no cumprimento de requisições de serviços, resolução de demandas ou outras solicitações de usuários;
- p) Documentar e manter atualizados processos e fluxos de trabalho, bem como elaborar planos de ações corretivas e preventivas;
- q) Realizar todos os demais serviços não relacionados no Termo de Referência do Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes ao escopo do Contrato.

5.4.4 COORDENADOR GERAL

5.4.4.1 Responsável pela representação institucional do CONTRATADO perante o CONTRATANTE, deverá responder pela execução dos serviços contratados em sua plenitude, nas questões administrativas, de recursos humanos, capacitação e treinamento, bem como definir ações que garantam a solução de conflitos ou omissões não previstas em Contrato, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusiva. Deverá ser alocado nas dependências do CONTRATANTE e estar disponível durante o horário normal de funcionamento dos serviços e realizando, no mínimo, as seguintes atividades:

- a) Suprir todo o contingente de profissionais do CONTRATADO alocado nos serviços de informações, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços;
- b) Planejar e executar capacitação dos profissionais alocados aos serviços, prestando informações ao CONTRATANTE, quando solicitado;
- c) Conduzir os processos periódicos de reciclagem e implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados, inclusive implementando programas de treinamentos comportamentais;
- d) Perseguir a realização dos serviços contratados em conformidade com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE;
- e) Realizar, periodicamente, pesquisa de satisfação junto aos clientes;
- f) Executar e acompanhar processo de seleção de novos profissionais;
- g) Interagir com o CONTRATANTE em caso de dúvidas e falhas de comunicação, para a revisão de processos, bem como acerca das ocorrências relacionadas com a administração do Contrato;
- h) Conduzir ações de melhoria do clima organizacional, elaborar, planejar e implementar campanhas motivacionais para os profissionais alocados aos serviços;
- i) Disponibilizar para consulta pelo CONTRATANTE, a qualquer tempo, relação atualizada de todos os profissionais alocados aos serviços do CONTRATADO;
- j) Realizar *feedbacks* periódicos com os supervisores, identificando os pontos a desenvolverem dos profissionais sob sua responsabilidade;

- k) Responsabilizar-se pelo levantamento e pedido de benefícios junto aos colaboradores do CONTRATADO;
- l) Realizar todos os demais serviços não relacionados no Termo de Referência do Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.
- m) Garantir a fluidez e o bom desempenho dos serviços em todos os níveis de sua execução;
Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
- n) Acompanhar todos os profissionais de forma a impedir que haja interrupções nos serviços prestados que possam trazer algum prejuízo ao CONTRATANTE ou a seus clientes;

6 SUBSTITUIÇÕES/REPOSIÇÕES

- 6.1 A unidade gestora do contrato comunicará ao CONTRATADO quando não houver necessidade de substituição de profissional nas ocorrências de ausência temporária, como falta, gozo de férias ou afastamentos legais de qualquer natureza, sendo devida a dedução, no faturamento mensal, do valor dos dias não trabalhados pelos titulares dos postos de trabalho nos casos de suas ausências. Nos demais casos, deverão ser providenciadas as reposições dos profissionais ausentes.

7 RELATÓRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1 O CONTRATADO deverá fornecer mensalmente, ou quando solicitado, relatório que será gerado a partir de Ponto Eletrônico contendo as horas-extras trabalhadas, abstenções e *turnovers* dos profissionais alocados aos serviços.
- 7.2 Fica a critério do CONTRATANTE solicitar alterações no relatório acima citado, além de pedir inclusão de novos relatórios e devidas análises.

ANEXO I-C
PERFIS DOS PROFISSIONAIS CONTRATADOS

O CONTRATADO deverá, após assinatura do Contrato, apresentar a relação dos profissionais que irão executar os serviços contratados de acordo com os perfis a seguir discriminados:

Atividade	Perfil/Habilidades	Formação Mínima
Suporte Administrativo I	• Domínio da língua portuguesa (boa comunicação e escrita); • Bom relacionamento interpessoal; • Compreensão de textos e boa expressão verbal; • Tolerância ao stress, para lidar com metas, prazos e cobranças; • Ter noções de qualidade no serviço; • Proatividade / criatividade / iniciativa; • Espírito de equipe; • Ética; • Postura profissional; • Ser disciplinado; • Senso crítico e analítico; • Interesse e disponibilidade; • Capacidade de aprendizagem; Requisitos: • Experiência com o Pacote MS-Office ou semelhante, especialmente Word, Excel, Power Point (Conhecimento Básico) e Outlook; • Conhecimentos de internet, intranet e correio eletrônico.	Ensino médio completo

Atividade	Perfil/Habilidades	Formação Mínima
Analista Administrativo I	• Domínio da língua portuguesa (boa comunicação e escrita); • Bom relacionamento interpessoal; • Compreensão de textos e boa expressão verbal; • Tolerância ao stress, para lidar com metas, prazos e cobranças; • Ter noções de qualidade no serviço; • Proatividade / criatividade / iniciativa; • Espírito de equipe; • Ética; • Postura profissional; • Ser disciplinado; • Senso crítico e analítico; • Interesse e disponibilidade; • Capacidade de aprendizagem; • Habilidades de gerenciamento de conflitos; • Organização e planejamento; • Gerenciamento de Documentos; • Liderança; • Elaboração de relatórios e planilhas; • Capacidade de análise e interpretação de dados; • Capacidade para elaborar relatórios, planilhas, gráficos e demonstrativos relacionados às demandas dos clientes, apresentando os resultados e conclusões de estudos para subsidiar trabalhos e decisões de alçadas competentes.	Ensino Superior completo

	Requisitos: • Experiência com o Pacote MS-Office ou similar, especialmente Word, Excel, PowerPoint e Outlook; • Conhecimentos de internet, intranet e correio eletrônico.	
--	---	--

Atividade	Perfil/Habilidades	Formação Mínima
Supervisor	• Domínio da língua portuguesa (boa comunicação e escrita); • Habilidades interpessoais; • Tolerância ao lidar com metas, prazos e cobranças; • Proatividade, criatividade e iniciativa; • Espírito de equipe; • Ética; • Disciplina; • Senso crítico e analítico; • Boa argumentação; • Habilidade de gerenciamento de conflitos; • Liderança educadora; • Capacidade de liderar e gerir pessoas e processos; • Conhecimento em aplicação de <i>feedback</i>; • Conhecimento em métodos de diagnóstico e adoção de ações corretivas dos processos de atendimento, com planejamento para sua implementação e operacionalização; • Conhecimento geral das características dos sistemas e serviços atendidos; • Capacidade de negociação; • Apresentar habilidade em planejamento e controle; • Apresentar habilidade para conduzir reuniões e grupos; • Conhecimento em aplicação de técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional; • Capacidade de executar processos que envolvam os serviços, com atuação em planejamento, elaboração de cronogramas, execução, controle e avaliação. Requisitos: • Experiência com o Pacote MS-Office ou similar, especialmente Word, Excel, PowerPoint e Outlook; • Conhecimentos de internet, intranet e correio eletrônico; • Conhecimento intermediário de planilhas eletrônicas (Excel ou similar) e de processadores de texto (Word ou similar);	Ensino Superior Completo com Especialização Cursando ou Concluída

Atividade	Perfil/Habilidades	Formação Mínima
Coordenador Geral	• Domínio da língua portuguesa (boa comunicação e escrita); • Habilidades interpessoais; • Tolerância ao lidar com metas, prazos e cobranças; • Proatividade, criatividade e iniciativa; • Espírito de equipe; • Ética; • Disciplina; • Senso crítico e analítico; • Boa argumentação; • Habilidade de gerenciamento de conflitos; • Liderança educadora; • Capacidade de liderar e gerir pessoas e processos; • Domínio de técnicas de gestão de RH; • Conhecimento em aplicação de feedback; • Conhecimento em métodos de diagnóstico e adoção de ações corretivas dos processos de atendimento, com planejamento para sua implementação e operacionalização; • Conhecimento geral das características dos sistemas e serviços atendidos; • Capacidade de negociação; • Apresentar habilidade em planejamento e controle; • Apresentar habilidade para conduzir reuniões e grupos; • Conhecimento em aplicação de técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional; Requisitos: • Experiência com o Pacote MS-Office ou similar, especialmente Word, Excel, PowerPoint e Outlook; • Conhecimentos de internet, intranet e correio eletrônico; • Conhecimento intermediário de planilhas eletrônicas (Excel ou similar) e de processadores de texto (Word ou similar); • Experiência em Gerenciamento de Contratos; • Conhecimento em técnicas de pesquisa de satisfação; • Domínio de sistemas de gestão, processos e pessoas; • Conhecimento de legislação de contratos de mão de obra terceirizada.	Ensino Superior Completo com Especialização Cursando ou Concluída

ANEXO I-D**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO****1. NÍVEIS DE SERVIÇOS CONTRATADOS**

- 1.1. Níveis de Serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO.
- 1.2. A partir do início da prestação dos serviços contratados será considerado como **Período de Carência** o prazo de 90 (noventa) dias corridos para o CONTRATADO ajustar seus processos, devendo para isso, monitorar o indicador previsto no Item 1.3.1 abaixo, avaliar os resultados obtidos e atuar de forma proativa nas correções e melhorias necessárias.
- 1.3. Após o **Período de Carência**, os serviços deverão estar estruturados para alcançar os níveis de qualidade contratados mensurados através do **Indicador de Produtividade Operacional (IPO)**. A obtenção de níveis abaixo do ESPERADO será considerada descumprimento de contrato, sujeito aos descontos previstos no item 1.3.1 abaixo:
- 1.3.1. **Indicador de Produtividade Operacional (IPO)**: O Cálculo da produtividade operacional considerará a produção média por terceirizado, alocado nas Centrais de Administração e Recuperação de Crédito, a cada período de 6 meses. Caso determinada Central não possua terceirizados alocados em determinado mês, dentro do período de apuração, o respectivo mês não será contabilizado para aquela Central, devendo o resultado ser a média aritmética dos demais meses. Os parâmetros de Produtividade Operacional estão definidos para cada tipo de Central na forma abaixo:

1.3.1.1. Central de Administração de Crédito

Indicador de Produtividade Operacional (IPO)				
Quantidade média de demandas concluídas, no semestre, por analista	297 ou mais	267 a 296	208 a 266	Abaixo de 208
Classificação	ESPERADO	BAIXO IMPACTO	MÉDIO IMPACTO	ALTO IMPACTO
Desconto Aplicado (%) na fatura	0%	0,5%	1%	2%

1.3.1.2. Central de Cálculos de Dívidas

Indicador de Produtividade Operacional (IPO)				
Quantidade média de demandas concluídas, no semestre, por analista	407 ou mais	367 a 406	285 a 366	Abaixo de 285
Classificação	ESPERADO	BAIXO IMPACTO	MÉDIO IMPACTO	ALTO IMPACTO
Desconto Aplicado (%) na fatura	0%	0,5%	1%	2%

1.3.1.3. Central de Renegociação de Dívidas

Indicador de Produtividade Operacional (IPO)				
Quantidade média de demandas concluídas, no semestre, por analista	142 ou mais	128 a 141	99 a 127	Abaixo de 99
Classificação	ESPERADO	BAIXO IMPACTO	MÉDIO IMPACTO	ALTO IMPACTO
Desconto Aplicado (%) na fatura	0%	0,5%	1%	2%

1.3.1.4. Central de Retaguarda de Cobrança Judicial

Indicador de Produtividade Operacional (IPO)				
Quantidade média de demandas concluídas, no semestre, por analista	417 ou mais	375 a 416	292 a 374	Abaixo de 292
Classificação	ESPERADO	BAIXO IMPACTO	MÉDIO IMPACTO	ALTO IMPACTO
Desconto Aplicado (%) na fatura	0%	0,5%	1%	2%

1.3.1.5. Central de Revitalização do Microcrédito Rural

Indicador de Produtividade Operacional (IPO)				
Quantidade média de demandas concluídas, no semestre, por analista	544 ou mais	490 a 543	381 a 489	Abaixo de 381
Classificação	ESPERADO	BAIXO IMPACTO	MÉDIO IMPACTO	ALTO IMPACTO
Desconto Aplicado (%) na fatura	0%	0,5%	1%	2%

1.4. A cada 6 meses, após os 90 dias da carência inicial, será gerado o Relatório Unificado contendo a quantidade média de demandas concluídas, por analista, durante o período de apuração. No cálculo, serão contabilizados todos os terceirizados alocados em cada Central, com exceção dos Supervisores e do Coordenador Geral.

1.4.1. Além do Relatório Unificado, que será gerado semestralmente, o CONTRATANTE enviará mensalmente relatório do resultado da produtividade ao contratado, até o final do mês subsequente à competência de apuração, para acompanhamento da empresa.

1.4.2. Havendo quebra dos Níveis de Serviços especificados, nos itens 1.3.1.1, 1.3.1.2, 1.3.1.3, 1.3.1.4 e 1.3.1.5, o CONTRATADO terá o prazo de 5 dias úteis, após o recebimento do Relatório Unificado, para apresentar as justificativas.

1.4.3. Caso não haja manifestação do CONTRATADO dentro do prazo estipulado ou o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas, a empresa será notificada.

1.4.4. Na hipótese de apuração de níveis de serviços abaixo do esperado, em qualquer das Centrais, por dois semestres consecutivos, serão aplicados os descontos previstos na próxima fatura após o envio do Relatório Unificado, ficando o valor limitado a 10% do valor total da O.S.

1.4.5. Nas situações em que se verifique que as causas do descumprimento dos níveis de serviços não sejam de responsabilidade do CONTRATADO não serão aplicados descontos;

1.5. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, avaliar e ajustar estes níveis de serviços, podendo para isso, basear-se no desempenho do CONTRATADO, nos dados históricos e nos resultados a serem alcançados e produzidos no decorrer do restante do Contrato.

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

Ao Banco do Nordeste S/A,

Ref. Edital de Pregão Eletrônico nº. ____/2026

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]