



BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO
ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO

Nº 10/2026 – BNDES

Classificação: Documento Controlado (conforme OS PRESI nº 01/2015 - BNDES)

Prazo da Restrição: até a data da disponibilização do Aviso de Licitação para publicação

Restrição de Acesso: Empresas do Sistema BNDES – Uso no Âmbito Interno

Unidade Gestora: AJI/JULIC/GLIC2

PREGÃO ELETRÔNICO
Nº 010/2026

BNDES _____

OBJETO

Contratação de serviços de atendimento dos Canais de relacionamento do BNDES, na modalidade Pregão Eletrônico, por **menor preço global** e modo de disputa **aberto e fechado**, conforme as especificações deste Edital e de seus Anexos.

ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA



DATA

02/04/2026



HORÁRIO

15h00min (horário de Brasília – DF)



LOCAL

www.gov.br/compras/pt-br

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

LEI COMPLEMENTAR Nº 123
14/12/2006

LEI Nº 13.709
14/08/2018

DECRETO Nº 8.538
06/10/2015

LEI Nº 13.303
30/06/2016

DECRETO Nº 8.945
27/12/2016

IN SEGES/ME Nº 73
30/09/2021***

LEI Nº 14.133
01/04/2021**

**exclusivamente quanto ao rito da licitação, quando não for incompatível com o regime jurídico aplicado às empresas estatais.

***exclusivamente quanto ao rito da licitação, quando não for incompatível com o regime jurídico aplicado às empresas estatais.



Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema BNDES, disponível no endereço eletrônico <https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/transparencia/licitacoes-contratos>

DÚVIDAS SOBRE O EDITAL

✉ licitacoes@bndes.gov.br

Em até **3 (três)** dias úteis anteriores à data de abertura da sessão pública

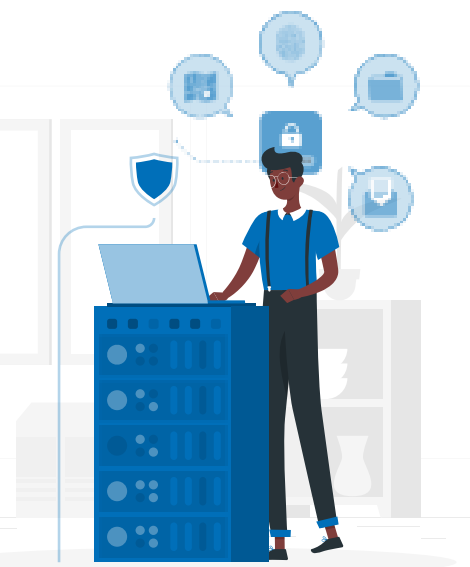
ATENÇÃO!

No campo "assunto" do e-mail devem ser inseridos:

- modalidade e

- número da licitação (Pregão Eletrônico nº **010/2026** – BNDES). As respostas serão divulgadas exclusivamente no Portal de Compras do Governo Federal (<http://www.gov.br/compras/pt-br>).

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS



A participação neste procedimento licitatório importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular, seja ele pessoa física direta ou indiretamente relacionada ao Licitante, inclusive sócios, empregados, contratados e/ou terceirizados, quando for o caso, dos dados pessoais que tenham se tornado públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pelo BNDES, na forma da Lei nº 13.709/2018. Poderão ser solicitados pelo BNDES dados pessoais adicionais a fim de viabilizar o cumprimento de obrigação legal.

DÚVIDAS SOBRE O SISTEMA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

Central de Serviços Serpro - CSS

✉ css.serpro@serpro.gov.br

☎ 0800-978-9001

Manual do Portal de Compras

<https://www.gov.br/compras/pt-br/acesso-a-informacao/manuais>

CRÍTICAS, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

Ouvidoria do BNDES

Através de preenchimento do formulário disponível no endereço eletrônico www.bndes.gov.br/ouvidoria

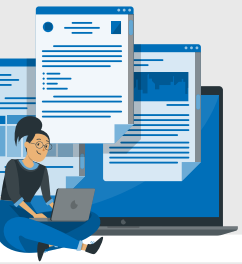
✉ Caixa Postal 15054, CEP nº 20.031-120, Rio de Janeiro – RJ

☎ 0800-7026307

ETAPAS pregão eletrônico

1 CADASTRAMENTO DA PROPOSTA

Cadastre a sua proposta no portal de compras do governo federal e preencha as informações solicitadas.



2 ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

Na data e horário designados se iniciará a fase de lances, em conformidade com os requisitos deste Edital e seus Anexos.



3 ORGANIZAÇÃO DAS PROPOSTAS

O sistema ordenará automaticamente as propostas.

4 OFERTAS DE LANCES

Você poderá ofertar o seu lance, assim como os demais licitantes.

5 DIREITO DE PREFERÊNCIA

É garantido a:

Microempresas e empresas de pequeno porte.

Confira as regras na cláusula 4.8.1 deste Edital.



6 NEGOCIAÇÃO DA PROPOSTA

O Pregoeiro encaminhará uma contraproposta ao Licitante que tenha apresentado o melhor preço.



7 PROPOSTA ADEQUADA AO LANCE FINAL

O Licitante de melhor lance apresentará a proposta adequada ao lance final ofertado em até 2h, a contar da solicitação do Pregoeiro.

8 ANÁLISE DOS VALORES

O Pregoeiro examinará a compatibilidade do preço ofertado em relação ao valor estimado para a contratação.

Se incompatível, será convocado o próximo colocado.

9 ANÁLISE DA HABILITAÇÃO

Aceita a proposta, o Pregoeiro analisará a habilitação.

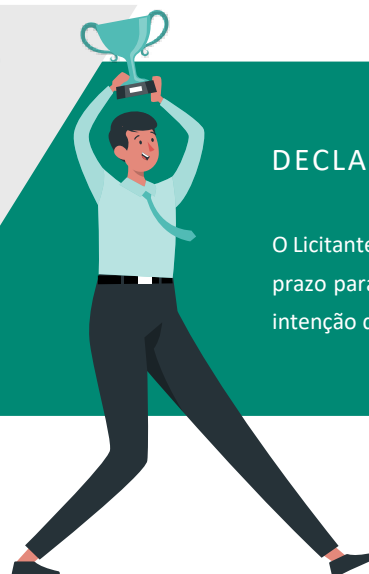
Se incompatível, será convocado o próximo colocado.

Inversão de fases - a análise da habilitação pode ocorrer antes da proposta de valores. Confira a hipótese na cláusula 4.11.1 deste Edital.



DECLARAÇÃO DO VENCEDOR

O Licitante será declarado vencedor, abrindo-se prazo para que os outros possam manifestar a intenção de recorrer.



1 OBJETO

1.1 O presente Pregão visa à **contratação de serviços de atendimento dos canais de relacionamento do BNDES**, por **menor preço global** e modo de disputa **aberto e fechado**, conforme as especificações deste Edital e de seus Anexos.

1.1.1 Havendo divergência entre as informações constantes do registro da licitação no Compras Governamentais e as constantes deste Edital e de seus Anexos, prevalecerão as últimas.

1.1.2 Poderá ser subcontratada parcela dos serviços licitados por este Pregão, observados os limites previstos no item 19.1, IX, do Anexo I (Termo de Referência) deste Edital.

2 PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1 Poderão participar deste Pregão os interessados cadastrados e habilitados parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF que atenderem às exigências constantes deste Edital e de seus Anexos.

2.1.1 A inclusão dos documentos e/ou informações no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF é de inteira responsabilidade do Licitante, podendo ocasionar na sua desclassificação a ausência de qualquer documento exigido neste Edital.

2.2 Os interessados poderão participar do procedimento licitatório por intermédio de sua matriz ou filial, desde que cumpram as condições exigidas para o cadastramento e a habilitação parcial no SICAF, bem como as exigências constantes deste Edital e de seus Anexos.

2.3 Estará **impedido** de participar deste Pregão o interessado que:



I. tenha sofrido decretação de falência ou dissolução;



II. esteja cumprindo penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o **BNDES**, nos termos do artigo 83, inciso III, da Lei nº 13.303/2016;



III. tenha sido declarado inidôneo para licitar ou contratar com a União Federal, nos termos do artigo 38, inciso III, da Lei nº 13.303/2016, ou esteja cumprindo penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União Federal, nos termos do artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 ou do artigo 156, §4º, da Lei nº 14.133/2021;



IV. esteja proibido de licitar e contratar com a Administração Pública, bem como de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de pessoas jurídicas de direito público ou de pessoas jurídicas controladas pelo Poder Público, com fundamento em outros dispositivos legais não mencionados nos incisos II e III deste item¹;



V. se enquadre em alguma das demais vedações previstas na Lei nº 13.303/2016, notadamente em seu artigo 38;



VI. se enquadre em algumas das vedações previstas na Política para Transações com Partes Relacionadas das Empresas do Sistema BNDES (disponível no endereço eletrônico <https://bndes.gov.br/wps/portal/site/home/transparencia/prestacao-de-contas/regulamentos-politicas-corporativas/politica-para-transacoes-com-partes-relacionadas>) e na Política de Equidade de Gênero e Valorização da Diversidade do Sistema BNDES (disponível no endereço eletrônico <https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/desenvolvimento-sustentavel/o-que-nos-orienta/prsac-e-seus-instrumentos/outras-politicas-e-regulamentos/politica-genero-diversidade>);



VII. possua em seu contrato ou estatuto social finalidade ou objetivo incompatível com o objeto deste Pregão; e



VIII. esteja organizado sob a forma de consórcio

2.3.1 Para fins de cumprimento ao disposto no item 2.3 deste Edital, o Licitante **deverá apresentar**, juntamente com a proposta ajustada, nos termos do item 4.10 deste Edital, declaração conforme modelo A do Anexo V (Modelos de Declaração).

2.4 Será permitida a participação de sociedades optantes do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional, observadas as orientações dispostas nos itens a seguir.

2.4.1 O Licitante optante do Simples Nacional que vier a executar atividade vedada pelo artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006² não poderá beneficiar-se da condição de optante.

2.4.1.1 Na hipótese do item 2.4.1 deste Edital, uma vez celebrado o Contrato, o Contratado deverá providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006.

¹ Este inciso alcança todas as sanções de impedimento de licitar e contratar previstas nos demais dispositivos legais, tais como as decorrentes da Lei nº 9.605/1998, da Lei nº 9.504/1997 e as decorrentes de práticas lesivas à Administração Pública nos termos da Lei nº 12.846/2013

² A atividade a que se refere aqui é a licitada.

2.4.2 O Licitante optante do Simples Nacional, que não se enquadre em situação de vedação prevista no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006, somente poderá beneficiar-se de tal condição se, com o valor ofertado em sua proposta, não vier a exceder o limite de receita bruta anual, previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência do Contrato.

2.4.2.1 Se o Licitante optante do Simples Nacional extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006 ao longo da vigência do Contrato, uma vez sendo contratado deverá providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006.

2.5 No âmbito do presente procedimento licitatório serão observadas as disposições constantes do artigo 4º da Lei nº 14.133/2021.

3

APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS E DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

3.1 O interessado em participar deste Pregão deverá, até a abertura da sessão pública, cadastrar sua proposta por intermédio do Portal de Compras do Governo Federal.

3.2 No âmbito do cadastramento da proposta, o Licitante deverá preencher os campos relativos:



I. à descrição do objeto ofertado;

- a. a inclusão, no Portal de Compras do Governo Federal, de qualquer dado que identifique o Licitante, no campo destinado à descrição do objeto ofertado, acarretará sua desclassificação;



II. ao valor global ofertado, de acordo com as seguintes orientações:

- a. devem estar incluídas no referido valor todas as despesas e custos, diretos e indiretos (tais como tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições, transporte, viagens, seguro e insumos), necessários ao cumprimento integral do objeto a ser contratado; e
- b. o valor deverá ser expresso em Real (R\$) e com 2 (duas) casas decimais;



III. à UASG – 201014 e UF – Rio de Janeiro – RJ;



IV. a quaisquer outras informações/declarações que venham a ser requeridas pelo Portal de Compras do Governo Federal.

3.3 A proposta deverá ter validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data da abertura da sessão pública.

3.4 Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital e em seus Anexos.

3.5 O Licitante poderá retirar ou substituir a proposta inserida no Portal de Compras do Governo Federal até a abertura da sessão pública.

3.6 O cadastro da proposta no Portal de Compras do Governo Federal implica a aceitação integral e irretratável dos termos do presente Edital, não sendo admitidas alegações de desconhecimento de fatos e de condições que impossibilitem ou dificultem a execução do objeto licitado.

4 SESSÃO PÚBLICA E FASE RECURSAL

4.1 Na data e no horário definidos no preâmbulo deste Edital, a sessão pública será aberta automaticamente pelo sistema, observando-se que a verificação da conformidade da proposta será feita exclusivamente na fase de julgamento em relação à proposta mais bem classificada.

4.1.1 Sem prejuízo no disposto no item 4.1, será desclassificada a proposta que identifique o Licitante e/ou apresente valor simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatível com os praticados no mercado e com os custos estimados para a execução do objeto.



4.2 As comunicações entre o Pregoeiro e os Licitantes serão realizadas por campo próprio do sistema, cabendo aos Licitantes acompanhar todas as operações realizadas no Portal de Compras do Governo Federal durante a sessão pública, sendo responsáveis pelo ônus decorrente da perda de transações, causada pela inobservância das mensagens e prazos registrados pelo sistema e pelo Pregoeiro, ou por sua desconexão.

4.3 Após a abertura da sessão pública, o Pregoeiro poderá suspendê-la, adiá-la ou reabri-la a qualquer momento, informando previamente os Licitantes por meio do Portal de Compras do Governo Federal, com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

4.4 Iniciada a etapa de lances, a qual será realizada exclusivamente por meio do Portal de Compras do Governo Federal, deverão ser observadas as seguintes regras:



I. os lances deverão ser formulados considerando o valor global do objeto ofertado



II. o Licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado, ainda que superior ao menor registrado no sistema, observando-se o intervalo mínimo de 0,5 % (cinco décimos por cento) entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta;



III. lances simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os praticados no mercado e com os custos estimados para a execução do objeto, poderão ser excluídos do sistema pelo Pregoeiro;



IV. não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro;



V. os lances deverão ser formulados considerando-se a necessidade de cumprimento das obrigações previstas neste Edital e em seus Anexos;



VI. durante a sessão pública os Licitantes serão informados em tempo real do valor do melhor lance registrado, vedada a identificação do Licitante;



VII. o Licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

4.5 No caso de desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, se o Portal de Compras do Governo Federal permanecer acessível aos Licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

4.5.1 Caso a desconexão do sistema eletrônico persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos para o Pregoeiro, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no Portal de Compras do Governo Federal.

4.6 Considerando o modo de disputa aberto e fechado, a etapa de envio de lances terá duração de 15 (quinze) minutos, após a qual o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

4.6.1 Após a etapa de encerramento aleatório, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da melhor oferta e os autores das ofertas subsequentes com valores ou percentuais até 10% (dez por cento) superiores àquela, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

4.6.2 Na ausência de, no mínimo, 3 (três) ofertas nas condições de que trata o item 4.6.1, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), poderão oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

4.6.3 Nos procedimentos de que tratam os itens 4.6.1 e 4.6.2, o Licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance, observando-se que, ao final, os lances serão ordenados e divulgados pelo sistema.

4.7 Considerando o valor estimado da licitação e o disposto no artigo 4º, §1º, da Lei nº 14.133/2021, não serão aplicadas as disposições constantes dos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006.

4.8 Em caso de empate entre propostas serão adotados os critérios de desempate previstos no artigo 55 da Lei nº 13.303/2016.

4.9 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro verificará a inexistência dos impedimentos previstos no item 2.3, que deverá ser confirmada em cadastros oficiais de empresas punidas ou sancionadas (tais como: CEIS, CNEP, CNIA e à certidão negativa de licitante inidôneo, emitida pelo TCU), bem como no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin) e em sistema interno de consulta a impedimentos, e, estando regular a participação do Licitante classificado em primeiro lugar, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado a melhor oferta, ressalvadas as hipóteses em que a redução possa comprometer a exequibilidade da proposta final ofertada.

4.9.1 Para oferta da contraproposta a que se refere o item acima, o Pregoeiro poderá solicitar previamente ao Licitante a apresentação da proposta adequada ao lance final ofertado, nos termos previstos no item 4.10.

4.9.2 O Pregoeiro poderá suspender a sessão para que o Licitante ofertante do melhor lance possa avaliar a possibilidade de redução do último valor ofertado.



4.10 O Licitante ofertante do melhor lance deverá apresentar a proposta adequada ao lance final ofertado, exclusivamente pelo sistema do Portal de Compras do Governo Federal, conforme modelo constante do **Anexo II (Modelo de Proposta)** deste Edital, no prazo de até 2 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro, prorrogáveis, a critério do **BNDES**.

4.10.1 A proposta deverá identificar o Licitante e ser redigida em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, com clareza, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, datada e assinada por seu Representante Legal ou Procurador.

4.10.2 Os valores ofertados na proposta deverão ser expressos em Real (R\$) e com 2 (duas) casas decimais.

4.10.3 Devem estar incluídas no valor global ofertado todas as despesas e custos, diretos e indiretos (tais como tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições, transporte, viagens, seguro e insumos), necessários ao cumprimento integral do objeto a ser contratado.

4.10.4 O Licitante deverá informar, em sua proposta, no campo “Estabelecimentos vinculados à execução contratual (matriz/filial)” do Anexo 2 (Modelo de Proposta) deste Edital, o(s) estabelecimento(s) responsável(is) pela execução contratual.

4.10.5 Deverá ser anexada à Proposta a Declaração de Inexistência de Impedimentos de Participação prevista no Anexo 5 – Modelo A deste Edital.

4.10.6 Deverá ser anexada à Proposta a documentação prevista no Anexo I (Termo de Referência) deste Edital.


4.11 Após o envio da documentação de proposta, o Pregoeiro examinará a compatibilidade do preço ofertado em relação ao valor estimado para a contratação.


4.11.1 Nesta ocasião, o Pregoeiro poderá solicitar a documentação de habilitação do Licitante ofertante do melhor lance.

4.11.2 Caso sejam exigidos documentos de habilitação que não estejam contemplados no SICAF, o Pregoeiro deverá solicitar ao Licitante a apresentação das informações necessárias por intermédio do sistema, no prazo de 2 (horas), a contar da respectiva convocação, permitida a prorrogação, a critério do **BNDES**.


4.11.3 Caso adotado o procedimento previsto no item 4.11.1, a análise definitiva da proposta, em todos os seus requisitos, somente será concluída se verificado o atendimento dos requisitos de habilitação do Licitante ofertante do melhor lance.

4.12 Na análise e julgamento da proposta, o Pregoeiro poderá, justificadamente, sanar erros ou falhas que não alterem sua substância da proposta (vícios sanáveis), atribuindo-lhe validade e eficácia, rejeitando aquela:

 I. que possuir vícios insanáveis;

 II. que não atender às exigências deste Edital e de seus Anexos;

 III. cujo(s) valor(es) unitário(s) ou/e global forem superiores ao(s) limite(s) estabelecido(s) no Anexo I (Termo de Referência) deste Edital; ou

 IV. cujo(s) valor(es) unitário(s) ou/e global for(em) inexequível(is), observado o disposto no subitem 4.12.1 deste Edital.

4.12.1 Havendo indícios de **inexequibilidade dos valores ofertados**, será instaurada diligência para que o Licitante ofertante da melhor proposta possa, no prazo fixado pelo Pregoeiro:

I. comprovar a exequibilidade, apresentando justificativas e documentos que comprovem a viabilidade e a compatibilidade **dos valores ofertados** ou

II. ajustar **os valores ofertados**, apresentando proposta readequada tendo como limite **máximo o valor global ofertado** na proposta e, se for o caso, justificativas para os ajustes realizados.

4.12.2 Os documentos apresentados pelo Licitante ofertante da melhor proposta, a título de ajuste **dos valores ofertados** ou de comprovação de sua exequibilidade, serão encaminhados para análise da Equipe Técnica do **BNDES**, a fim de que possa emitir o competente parecer.

4.13 Recusada a proposta, o Pregoeiro convocará o próximo colocado, observadas as disposições relativas ao direito de preferência previstas neste Edital.

4.14 Aceita a proposta ou adotada a opção prevista no subitem 4.11.1, o Pregoeiro passará à análise de habilitação, observado o procedimento disposto no item 4.11.2.

4.14.1 Para que seja habilitado, o Licitante deverá atender a todas as exigências abaixo listadas e as previstas no item 4.15 deste Edital:

- I. Decreto de autorização de funcionamento no Brasil, quando se tratar de sociedade estrangeira em funcionamento no País;
- II. Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido por órgão competente, quando a atividade a ser desempenhada pela sociedade assim o exigir;
- III. Instrumento Particular de Mandato (Procuração) com firma reconhecida em cartório ou em conjunto com a cédula de identidade ou documento equivalente do signatário, para fins de conferência da sua assinatura ou digitalmente assinada, ou Instrumento Público de Mandato, outorgando expressamente poderes para a prática de todos os atos pertinentes à licitação, nos casos em que o Licitante for representado por Procurador;
- IV. no caso de:

SOCIEDADE EMPRESÁRIA

Ato Constitutivo em vigor, devidamente registrado no registro competente, com sua(s) respectiva(s) alteração(ões), ou a sua última consolidação, acompanhado do documento comprobatório de seus administradores devidamente registrado;

SOCIEDADE SIMPLES

Ato Constitutivo em vigor, devidamente registrado no registro competente, com sua(s) respectiva(s) alteração(ões), ou a sua última consolidação, bem como documento que comprove a indicação de seus administradores;

EMPRESÁRIO INDIVIDUAL

Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, ou qualquer outro documento idôneo que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte;

- V. certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos relativos aos tributos federais, à dívida ativa da União, e às contribuições previdenciárias e às de terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal;
- VI. certidão de Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, expedida pela Caixa Econômica Federal;
- VII. certidão de Regularidade perante o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (CADIN);
- VIII. certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de débitos trabalhistas emitida pela Justiça do Trabalho.
- IX. certidão negativa de pedido de falência, expedida na sede da pessoa jurídica;

a) Na hipótese de a sede ser situada em outra localidade que não a Capital do Rio de Janeiro, poderá ser exigido do Licitante que apresente a relação dos Cartórios de Distribuição da Comarca que expede a certidão mencionada neste inciso, emitida pelo órgão competente.

X. Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC) iguais ou maiores que 1 (= ou > 1), observadas as fórmulas a seguir:

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} \\ \text{SG} &= \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} \quad \text{LC} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}} \end{aligned}$$

a) O Licitante deverá apresentar as informações contábeis, na forma da lei, para cálculo dos referidos índices.



b) Caso o resultado de qualquer dos índices seja menor que 1 (um), o Licitante deverá apresentar as informações contábeis, na forma da lei, a fim de comprovar que possui capital social registrado ou patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor anual estimado para a presente contratação [R\$ 6.972.633,06 (seis milhões, novecentos e setenta e dois mil, seiscentos e trinta e três reais e seis centavos)].



XI. qualificação técnica, relativa às parcelas de maior relevância técnica e econômica do objeto, nos termos do Anexo I (Termo de Referência) deste Edital;

XII. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) igual ou superior a 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor anual estimado da contratação, equivalente a R\$ 1.161.640,66 (um milhão, cento e sessenta e um mil, seiscentos e quarenta reais e sessenta e seis centavos), a ser comprovado pelas informações contábeis apresentadas pelo Licitante na forma da lei;

XIII. Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor anual estimado da contratação, que é de R\$ 6.972.633,06 (seis milhões, novecentos e setenta e dois mil, seiscentos e trinta e três reais e seis centavos), a ser comprovado pelas informações contábeis apresentadas pelo Licitante na forma da lei;

XIV. Declaração emitida pelo Licitante de que um doze avos de seus contratos, vigentes na data de convocação para apresentação dos documentos de habilitação, não é superior ao seu patrimônio líquido. Esta declaração deverá ser acompanhada da relação de compromissos assumidos pelo Licitante, bem como da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE relativo ao último exercício social;

4.14.2 Caso o Licitante indique na proposta outro(s) estabelecimento(s) responsável(is) pela execução contratual, deverá apresentar, além dos documentos que comprovem a sua própria habilitação, aqueles relativos à habilitação do(s) estabelecimento(s) indicado(s), observando-se que alguns documentos, por sua própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

4.14.2.1 Poderá(ão) ser apresentado(s) em nome de quaisquer de seu(s) estabelecimento(s) o(s) atestado(s) de capacidade técnica exigido(s).

4.15 O Pregoeiro analisará a documentação apresentada, verificando o atendimento às exigências deste Edital e de seus Anexos. Para fins de julgamento da habilitação poderão ser consultados outros sítios da Internet, notadamente sítios oficiais emissores de certidões.

4.15.1 As certidões que não possuírem prazo de validade somente serão aceitas se as respectivas datas de emissão não excederem a 90 (noventa) dias de antecedência da data de sua apresentação.

4.15.2 Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da decisão do Pregoeiro que declarar o Licitante vencedor da licitação, prorrogáveis por igual período, a critério do **BNDES**, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, sob pena de inabilitação no sistema.

4.15.3 Caso seja necessária a instauração de diligência para o julgamento da habilitação, os documentos solicitados nesta ocasião deverão ser encaminhados exclusivamente via sistema, dentro do prazo definido pelo Pregoeiro, que não poderá ser inferior a 2 (duas) horas.

4.16 Se o Licitante não atender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro convocará o próximo colocado, observadas as disposições relativas ao direito de preferência previstas neste Edital.

4.17 Constatado o atendimento de todos os requisitos de habilitação e verificando-se aceitabilidade da proposta, o Licitante será declarado vencedor do certame, abrindo-se prazo para que os Licitantes possam, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão deste direito.



4.17.1 Admitida pelo Pregoeiro a intenção de recurso, será concedido, ao Licitante que tenha manifestado tal intenção, o prazo de até 3 (três) dias úteis, para apresentar, pelo Portal de Compras do Governo Federal, as razões recursais, ficando os demais Licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem as contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo para a apresentação das razões recursais.

4.17.2 A vista dos autos do processo desta licitação referente aos documentos que não estão no sistema do Portal de Compras do Governo Federal deverá ser solicitada à Gerência de Licitações e Contratos 2 do **BNDES**, pelo e-mail licitacoes@bndes.gov.br.

4.17.3 O Pregoeiro poderá reconsiderar sua decisão ou mantê-la. Neste último caso, o Pregoeiro deverá, no prazo de 3 (três) dias úteis, submeter o recurso, devidamente informado, à apreciação da Autoridade Superior, que deverá promover sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis.

4.17.4 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

4.18 A sessão pública será encerrada depois de declarado o vencedor e transcorrido o prazo para manifestação de intenção de recorrer. Não havendo registro de intenção de recurso, o objeto da licitação poderá ser adjudicado ao Licitante vencedor.

5

ENCERRAMENTO DA LICITAÇÃO

5.1 Definido o Licitante vencedor, o objeto licitado lhe será adjudicado, estando a licitação sujeita à homologação pela Autoridade Competente, que analisará a conveniência e oportunidade da contratação, bem como a legalidade dos atos praticados.

5.2 A qualquer tempo, a licitação poderá ser revogada ou anulada, nos limites fixados pela Lei nº 13.303/2016.

5.2.1 Caso seja verificada, após a abertura da sessão pública, a intenção de se revogar ou anular a licitação, será concedido aos Licitantes prazo para contestar o ato e exercer o direito ao contraditório e à ampla defesa.

5.2.2 O contraditório prévio mencionado no item acima poderá ser dispensado caso o fato gerador da revogação ou anulação não seja imputado aos Licitantes.

6

SANÇÃO ADMINISTRATIVA

6.1 O Licitante cuja conduta esteja prevista em um dos incisos do artigo 84 da Lei nº 13.303/2016 ficará sujeito à sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o **BNDES**, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

6.2 Somente será aplicada sanção mediante procedimento administrativo punitivo licitatório, na forma do Regulamento de Licitações do Sistema **BNDES**, pelo qual será assegurado prazo de até 10 (dez) dias úteis para o exercício do contraditório e a ampla defesa.

6.3 A decisão será comunicada por escrito ao Licitante, dela cabendo recurso, dirigido à Autoridade que proferiu a decisão, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da notificação.

6.4 No caso de atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, observar-se-ão os termos da Lei nº 12.846/2013.

7

CONTRATAÇÃO

7.1 Homologada a licitação, o **BNDES** convocará o vencedor do certame, por e-mail, para apresentar, no prazo definido pelo **BNDES** no momento da convocação:

I. o Contrato assinado preferencialmente de forma digital, mediante certificação digital ICP-Brasil por seu Representante Legal, observada minuta constante do Anexo 3 (Minuta de Contrato) deste Edital; e

II. declaração conforme modelo B do Anexo 5 (Modelos de Declaração) deste Edital.

7.2 Será solicitado ao Licitante vencedor que atualize as certidões exigidas na fase de habilitação, se o prazo de validade expirar durante o curso da licitação.

7.3 Na hipótese de recusa ou inércia do Licitante na apresentação dos documentos listados nos itens 7.1 e 7.2 deste Edital, a sessão pública poderá ser retomada para que o Pregoeiro providencie a exclusão do Licitante da licitação, convocando, em seguida, os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, desde que atendidos os requisitos de proposta e habilitação, nos termos do item 4.17, para assinatura do contrato, no mesmo prazo e nas mesmas condições propostas, inclusive quanto aos preços, pelo Licitante que deixou de atender a convocação.

7.3.1 Na hipótese do item acima, deverão ser observadas as disposições relativas à preferência previstas neste Edital.

8

INFORMAÇÕES ADICIONAIS



8.1 Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do presente Edital até **3 (três)** dias úteis anteriores à data de abertura da sessão pública.

8.1.1 A impugnação deverá ser encaminhada à Gerência de Licitações e Contratos 2 do **BNDES**, pelo e-mail licitacoes@bndes.gov.br, devendo ser informado, no campo “assunto”, a modalidade e o número da licitação (Pregão Eletrônico nº 010/2026 – **BNDES**).

8.1.2 Caberá ao Pregoeiro julgar a impugnação no prazo de até 3 (três) dias úteis.

8.1.3 A ata de julgamento de impugnação será divulgada no Portal de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras/pt-br), para ciência de todos os interessados.

8.2 O **BNDES** reserva-se o direito de alterar os termos deste Edital. A alteração que afetar a formulação das propostas implicará a reabertura do prazo para a apresentação das mesmas.



8.3 É facultada ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência a ser registrada em ata, com a finalidade de esclarecer, corrigir ou complementar a instrução do processo, inclusive com a possibilidade de inclusão de documentos necessários para confirmação da compatibilidade da oferta com as exigências do Edital, adotando-se o princípio do formalismo moderado.

8.4 A qualquer tempo o **BNDES** poderá negociar com o Licitante, com o fim de obter proposta mais vantajosa.

8.5 As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas visando à ampliação da disputa entre os Licitantes, à obtenção da proposta mais vantajosa, desde que não comprometam os interesses do **BNDES**, bem como à finalidade e à segurança da contratação.

8.6 Caso exigida tradução de documentos apresentados em língua estrangeira, está se dará na forma livre, facultando-se ao **BNDES** a exigência de tradução juramentada, apostilamento ou consularização do(s) documento(s) como condição para a assinatura do contrato.

8.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e em seus Anexos observar-se-á o que segue:

- I. excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;
- II. os prazos somente serão iniciados e vencidos em dias de expediente no **BNDES**.

8.8 Na ocorrência de qualquer fato superveniente ou na hipótese de caso fortuito ou de força maior será observado o seguinte:

- I. se o fato impedir a realização de sessão pública na data marcada, a referida sessão será adiada;
- II. os prazos que estiverem em curso serão suspensos, voltando a correr assim que a situação estiver normalizada.

8.9 O andamento da licitação poderá ser acompanhado por qualquer interessado no Portal de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras/pt-br).

8.10 Fica eleito o Foro da Cidade do Rio de Janeiro para solucionar eventuais litígios, afastado qualquer outro, por privilegiado que seja.

Rio de Janeiro, 18 de março de 2026

Júlia Bohrer Rodrigues
Gerente AJI/JULIC/GLIC2

Raphael Domingues de Moraes
Zyngier
Chefe de Departamento AJI/JULIC

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Contratação continuada de serviço de atendimento dos Canais de Relacionamento do BNDES, e outros serviços associados, conforme especificações técnicas constantes deste Termo de Referência.

2. DESCRIÇÃO DO OBJETO

- 2.1.** O serviço engloba o atendimento a usuários, nos meios telefônico, presencial, videoconferência e web-atendimento, este último correspondendo a demandas geradas por e-mail, formulário web, chat e mídias sociais; a monitoria da qualidade; e a implantação do sistema e do processo de monitoria, conforme descritos a seguir.
- 2.2. Serviço de atendimento:** a ser prestado por equipe de 57 (cinquenta e sete) profissionais para suprir demanda regular do atendimento a usuários, incluindo a coordenação e a supervisão da operação, de acordo com o quadro abaixo:

| CARGO | QUANTITATIVO |
|------------------------------------|--------------|
| Coordenador de Operação | 1 |
| Supervisor de Qualidade | 1 |
| Supervisor de Atendimento Bilíngue | 4 |
| Supervisor de Atendimento | 2 |
| Operador de Atendimento Grau I | 10 |
| Operador de Atendimento Grau II | 22 |
| Operador de Atendimento Grau III | 8 |
| Telefonista Bilíngue | 4 |
| Telefonista | 2 |
| Monitores de Atendimento Bilingue | 2 |
| Monitor de Atendimento | 1 |
| TOTAL | 57 |

- 2.2.1.** Dos 4 (quatro) Supervisores Bilíngues previstos, 2 (dois) deverão ser fluentes na língua inglesa e 2 (dois) na língua espanhola.
- 2.2.2.** Dos 8 (oito) Operadores de Atendimento Grau III previstos, 4 (quatro) deverão ser fluentes na língua inglesa e 4 (quatro) na língua espanhola.
- 2.2.3.** Dos 4 (quatro) Telefonistas Bilíngues previstos, 2 (dois) deverão ser fluentes na língua inglesa e 2 (dois) na língua espanhola.
- 2.2.4.** A CONTRATADA deverá alocar equipe de profissionais para monitoria com os seguintes cargos:

| CARGO | QUANTITATIVO |
|--|--------------|
| Monitor de Atendimento Bilíngue Inglês | 1 |
| Monitor de Atendimento Bilíngue Espanhol | 1 |
| Monitor de Atendimento | 1 |

- i. A quantidade esperada mensal é de cerca de 500 (quinhentas) monitorias, baseada na quantidade de profissionais a serem monitorados e nos requisitos definidos no item 4.3 deste Termo de Referência. Por demanda do BNDES e em comum acordo com a Contratada, pode-se eventualmente solicitar monitorias adicionais até um total máximo de 650 (seiscentas e cinquenta) monitorias mensais. Deve-se destacar que, de acordo com o Plano de Monitoria, parte das monitorias mensais são realizadas pelos Supervisores de cada núcleo, assim como pelo Supervisor de Qualidade.
- ii. Os profissionais monitores deverão ser disponibilizados no mesmo momento do restante da equipe contratada.
- iii. O serviço somente terá início após ser concluído o Serviço de Implantação do Sistema e do Processo de Monitoria, previsto no item 4 deste Termo de Referência.

2.2.5. Serviço de Implantação do Sistema e do Processo de Monitoria, a ser realizado uma única vez, conforme definido no item 4 deste Termo de Referência.

2.2.6. Serviço de atendimento em caráter extraordinário, que é um serviço eventual, sem obrigatoriedade de contratação, a ser solicitado pelo BNDES caso necessário e limitado a 5.000 (cinco mil) horas por ano, pagas como hora extra, a ser prestado pelos operadores de atendimento nos limites abaixo:

| CARGO | LIMITE DE HORAS |
|----------------------------------|-----------------|
| Telefonista | 500 |
| Operador de Atendimento Grau III | 500 |
| Operador de Atendimento Grau II | 2.500 |
| Operador de Atendimento Grau I | 1.500 |
| TOTAL | 5.000 |

2.3. Os Canais de Relacionamento inicialmente abrangidos nesta prestação de serviços, bem como seus históricos de atendimento, encontram-se adequados ao dimensionamento atual de atendimento, conforme Anexo VI.

3. EQUIPE DA CONTRATADA

3.1. Qualificação dos Profissionais: Os profissionais da CONTRATADA a serem alocados no BNDES deverão possuir, no mínimo, as seguintes qualificações:

3.1.1. Coordenador de Operação

- i. ensino superior concluído;
- ii. experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas à supervisão e/ou coordenação de central de atendimento;
- iii. conhecimentos avançados nos idiomas inglês e espanhol;
- iv. domínio de técnicas de liderança e motivação de pessoas; e
- v. domínio de técnicas de apresentação e de elaboração de relatórios gerenciais.

3.1.2. Supervisor de Qualidade

- i. ensino superior concluído;
- ii. experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas à supervisão, monitoria e/ou coordenação de central de atendimento;
- iii. conhecimentos avançados nos idiomas inglês e espanhol;
- iv. conhecimento de microinformática;
- v. domínio da técnica de teleatendimento; e
- vi. capacidade de liderança e motivação de pessoas.

3.1.3. Supervisor de Atendimento Bilíngue

- i. ensino superior concluído;
- ii. experiência mínima de 1 (um) ano em supervisão de equipes de atendimento;
- iii. conhecimento de microinformática;
- iv. domínio da técnica de teleatendimento;
- v. capacidade de liderança e motivação de pessoas; e
- vi. fluência e certificado de conclusão de curso avançado de língua inglês e/ou espanhol, por instituição de ensino habilitada nos idiomas inglês e/ou espanhol.

3.1.4. Supervisor de Atendimento

- i. ensino superior concluído;
- ii. experiência mínima de 1 (um) ano em supervisão de equipes de atendimento;
- iii. conhecimento de microinformática;
- iv. domínio da técnica de teleatendimento; e
- v. capacidade de liderança e motivação de pessoas.

3.1.5. Operador de Atendimento Grau III

- i. ensino superior concluído;
- ii. experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à operador de central de atendimento;
- iii. conhecimento de microinformática;
- iv. capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem; e
- v. fluência e certificado de conclusão de curso avançado de língua inglês e/ou espanhol, por instituição de ensino habilitada nos idiomas inglês e/ou espanhol.

3.1.6. Operador de Atendimento Grau II

- i. ensino superior concluído;
- ii. experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à operador de central de atendimento;
- iii. conhecimento de microinformática; e

- iv. capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem.

3.1.7. Operador de Atendimento Grau I

- i. ensino médio concluído;
- ii. experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à operador de central de atendimento;
- iii. conhecimento de microinformática; e
- iv. capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem.

3.1.8. Telefonista Bilíngue

- i. ensino médio concluído;
- ii. experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à telefonista bilíngue de central de atendimento;
- iii. conhecimento de microinformática;
- iv. capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem; e
- v. fluência e certificado de conclusão de curso avançado de língua inglês e/ou espanhol, por instituição de ensino habilitada nos idiomas inglês e/ou espanhol.

3.1.9. Telefonista

- i. ensino médio concluído;
- ii. experiência mínima de 1 (um) ano em atividades relacionadas à telefonista de central de atendimento;
- iii. conhecimento de microinformática; e
- iv. capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, correção gramatical e ausência de vícios de linguagem.

3.1.10. Monitor de Atendimento Bilíngue

- i. ensino superior concluído;
- ii. experiência mínima de 1 (um) ano em monitoria de equipes de atendimento;
- iii. conhecimento de microinformática;
- iv. domínio da técnica de teleatendimento;
- v. domínio de técnicas de monitoração e feedback; e
- vi. fluência e certificado de conclusão de curso avançado de língua inglês e/ou espanhol, por instituição de ensino habilitada nos idiomas inglês e/ou espanhol.

3.1.11. Monitor de Atendimento

- i. ensino superior concluído;
- ii. experiência mínima de 1 (um) ano em monitoria de equipes de atendimento;

- iii. conhecimento de microinformática;
- iv. domínio da técnica de teleatendimento; e
- v. domínio de técnicas de monitoração e feedback.

3.2. Ressalta-se que as equipes e postos especificados no escopo desta contratação deverão permanecer estritamente focados nas atividades correlatas à execução dos serviços da Central de Atendimento para o BNDES, sendo vedada a atribuição de funções administrativas internas da CONTRATADA a essas equipes.

3.3. A CONTRATADA deverá comprovar a qualificação técnica, até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, de cada um dos profissionais da equipe de atendimento a ser alocada na operação, conforme estabelecido no item 3.1 deste Termo de Referência, com os seguintes documentos:

- i. currículo resumido da experiência profissional;
- ii. certificado de conclusão de curso superior ou certificado de conclusão do ensino médio, conforme o cargo;
- iii. fluência e certificado de conclusão de curso avançado de língua inglesa e/ou espanhola, por instituição de ensino habilitada nos idiomas inglês e/ou espanhol;
- iv. atestado do Departamento de Recursos Humanos da CONTRATADA de que o profissional possui as habilidades/capacidades/domínios exigidas para o cargo, explicitando cada uma delas, observado o disposto no item 3.1 deste Termo de Referência; e
- v. carteira profissional, ou contrato de prestação de serviços expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando a experiência mínima, quando exigida para o cargo.

3.4. A experiência mínima de 1 (um) ano em supervisão de equipes de atendimento, exigida nos itens 3.1.3 e 3.1.4 deste Termo de Referência, poderá ser substituída por comprovação da realização de treinamento de liderança e motivação de pessoas, de pelo menos 16 (dezesesseis) horas, e submissão do(a) candidato(a) a um teste, supervisionado pelo BNDES, no qual deverá obter a nota mínima de 8, de um total de 10.

3.5. Com relação à formação da equipe, a CONTRATADA deverá garantir que a equipe alocada para a prestação dos serviços, de forma direta, atenda cumulativamente aos seguintes requisitos mínimos de representatividade, com base em ações afirmativas de inclusão social:

3.5.1. Pelo menos 40% (quarenta por cento) de pessoas negras (pretas e pardas, conforme classificação do IBGE);

3.5.2. Pelo menos 40% (quarenta por cento) de mulheres, incluindo mulheres cisgênero e transgênero.

3.6. Para efeito de apuração do percentual mínimo exigido, o resultado do cálculo será arredondado para o número inteiro imediatamente superior, sempre que a fração decimal for superior a zero.

3.7. Os requisitos mencionados poderão ser atendidos de forma cumulativa, permitindo que uma mesma pessoa seja contabilizada em mais de um critério de inclusão, desde que devidamente autodeclarada para cada um dos marcadores sociais aplicáveis.

3.8. A comprovação do atendimento aos requisitos deverá ser apresentada antes da assinatura do contrato, por meio de relação nominal da equipe acompanhada das respectivas autodeclarações, conforme modelos a serem definidos pela Administração.

- 3.9.** Na hipótese de o licitante vencedor não possuir, no momento da contratação, equipe que atenda integralmente aos requisitos estabelecidos, poderá ser apresentado plano de adequação com cronograma detalhado, devendo o cumprimento integral das cotas ser realizado no prazo máximo de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato.
- 3.10.** O descumprimento dos quantitativos até o final do prazo estabelecido sem justificativa aceita pela Administração, configurará inadimplemento contratual e poderá ensejar a extinção do contrato, nos termos da Lei nº 13.303/2016.
- 3.11.** A CONTRATADA deverá manter a composição da equipe conforme os quantitativos estipulados ao longo de toda a vigência contratual, sendo obrigatória a substituição de eventuais desligamentos com observância aos mesmos critérios afirmativos.
- 3.12.** A fiscalização do contrato será responsável por acompanhar o cumprimento das ações afirmativas, podendo solicitar relatórios, entrevistas ou documentos adicionais que comprovem o atendimento aos critérios estabelecidos nesta cláusula.
- 3.13. Atribuições dos Profissionais:** Os profissionais alocados na execução dos serviços terão as atribuições a seguir.

3.13.1. Coordenador de Operação

- i. atuar como interlocutor operacional junto ao BNDES, respondendo ao Gestor do Contrato sobre o desempenho da operação;
- ii. comunicar ao Gestor do Contrato qualquer situação crítica que tenha ciência e que possa vir a impactar o desempenho da operação e/ou a correta prestação do serviço;
- iii. atuar como ponto focal de relacionamento, entre a equipe técnica do BNDES e a CONTRATADA;
- iv. encaminhar os relatórios exigidos, observando os prazos e modelos acordados;
- v. gerir as equipes de atendimento e monitoria, com o auxílio do supervisor de qualidade e dos supervisores de atendimento, controlando os horários de entrada e saída, ausências, coberturas, assim como a produtividade delas;
- vi. acompanhar e exigir a qualidade dos serviços prestados;
- vii. propor ao BNDES ações de melhoria da operação, tais como alteração da configuração dos núcleos de atendimento, melhorias de processo, atualização da base de conhecimento;
- viii. apurar e acompanhar a evolução dos níveis de serviço estabelecidos no item 8 deste Termo de Referência;
- ix. participar de reuniões com a equipe técnica do BNDES, sempre que convocado;
- x. participar de testes e implementação quando da necessidade de troca ou atualização de *software* ou infraestrutura de tecnologia; e
- xi. realizar qualquer tarefa dos Supervisores, se necessário.

3.13.2. Supervisor de Qualidade

- i. zelar pela qualidade do atendimento, buscando motivação e comprometimento da equipe para com os resultados;

- ii. reportar ao coordenador de operação eventuais problemas identificados na operação, decorrentes ou não da apuração dos níveis de serviço, para desenvolvimento de ações corretivas;
- iii. exercer papel de interlocutor entre os serviços de atendimento e de monitoria da qualidade, funcionando como ponto focal entre as melhorias identificadas e as ações corretivas que deverão ser feitas, estabelecendo critérios para treinamento e feedback;
- iv. apoiar os supervisores de atendimento nas ações de qualidade junto às suas equipes;
- v. gerir a equipe de monitores, controlando os horários de entrada e saída, ausências, coberturas, assim como sua produtividade;
- vi. zelar pela correta execução do Programa de Monitoria, observando os prazos acordados;
- vii. propor melhorias nos processos de atendimento e de monitoria, sempre que identificadas oportunidades;
- viii. gerir o processo de capacitação dos profissionais alocados na prestação do serviço, acompanhando a correta execução tanto dos treinamentos iniciais quanto dos continuados;
- ix. participar de reuniões com a equipe técnica do BNDES, mensalmente e sempre que convocado; e
- x. realizar monitorias junto com os monitores, se necessário.

3.13.3. Supervisor de Atendimento Bilíngue

- i. supervisionar atendimentos em língua estrangeira (inglês ou espanhol);
- ii. demais atribuições do supervisor de atendimento; e
- iii. realizar atendimento bilíngue junto com os atendentes, se necessário.

3.13.4. Supervisor de Atendimento

- i. zelar pela qualidade do atendimento;
- ii. buscar motivação e comprometimento de sua equipe para com os resultados;
- iii. comunicar ao coordenador de operação a ausência de profissional de sua equipe, tão logo tenha conhecimento;
- iv. reportar ao coordenador de operação eventuais problemas com sua equipe, para desenvolvimento de ações corretivas;
- v. apoiar o coordenador de operação na gestão da equipe de atendimento sob sua responsabilidade, auxiliando no controle dos horários de entrada e saída, ausências, assim como a produtividade da mesma, observando os níveis de serviço estabelecidos no item 8 deste Termo de Referência;
- vi. acompanhar, on-line ou através de relatórios, os indicadores da operação, tomando as medidas corretivas e preventivas, quando necessário;
- vii. realizar monitoria de atendimentos de sua equipe, sempre que necessário;
- viii. dar feedback aos profissionais de sua equipe, mensalmente e sempre que tiver ciência de alguma não-conformidade;
- ix. realizar ligações para usuários, sempre que identificada falha na informação dada em um atendimento realizado por profissional de sua equipe;
- x. auxiliar os profissionais de sua equipe, na solução das dúvidas operacionais e/ou técnicas;

- xi. atender ligações de usuários que demonstrem insatisfação ou não entendimento dos esclarecimentos prestados pelos profissionais de sua equipe; e
- xii. realizar atendimento junto com os atendentes, se necessário.

3.13.5. Operador de Atendimento Grau III

- i. realizar atendimentos em língua estrangeira (inglês ou espanhol); e
- ii. demais atribuições do operador de atendimento Grau II.

3.13.6. Operador de Atendimento Grau II

- i. realizar orientação empresarial, inclusive de forma presencial, em videoconferência e em mídias sociais buscando a melhor opção de financiamento para clientes e potenciais clientes do BNDES; e
- ii. demais atribuições do operador de atendimento Grau I.

3.13.7. Operador de Atendimento Grau I

- i. realizar atendimento receptivo e ativo a usuários externos, por telefone ou web atendimento, a partir de roteiros de atendimento, conhecimentos adquiridos na capacitação e consulta a sistemas do BNDES;
- ii. registrar as informações relativas ao atendimento em sistema próprio; e
- iii. realizar ligações ativas, quando necessário ou solicitado pelo BNDES.

3.13.8. Telefonista Bilíngue

- i. atender e efetuar ligações em língua estrangeira (inglês ou espanhol); e
- ii. demais atribuições dos telefonistas.

3.13.9. Telefonista

- i. atender as ligações destinadas ao PABX e outros ramais do BNDES, inclusive Gerência de Viagens, dando-lhes o devido tratamento (o PABX atualmente em uso pelo BNDES é o sistema de telefonia na nuvem do Microsoft Teams);
- ii. registrar as informações relativas ao atendimento em sistema próprio; e
- iii. realizar ligações interestaduais e internacionais para os empregados do BNDES, quando solicitado.

3.13.10. Monitor de Atendimento Bilíngue

- i. realizar continuamente o monitoramento dos atendimentos em inglês ou espanhol, conforme o caso, e avaliar a qualidade do atendimento; e
- ii. demais atribuições do monitor de atendimento.

3.13.11. Monitor de Atendimento

- i. realizar continuamente o monitoramento dos atendimentos em português e avaliar a qualidade do atendimento;
- ii. dar feedback aos profissionais monitorados, sempre em alinhamento com os supervisores;

- iii. comunicar imediatamente ao supervisor de atendimento responsável, sempre que identificar erro grave no atendimento ou outro problema que exija ação imediata da empresa de atendimento;
- iv. prestar informações sobre os monitoramentos efetuados ao supervisor de atendimento responsável e ao supervisor de qualidade;
- v. propor ações individuais sempre que for identificada necessidade de melhoria de desempenho de um atendente; e
- vi. propor melhorias nos processos de atendimento e de monitoria, sempre que identificadas oportunidades.

3.14. Capacitação dos Profissionais: A CONTRATADA deverá manter a equipe capacitada, realizando treinamento inicial e treinamento continuado, atendendo os requisitos estabelecidos pelo BNDES neste Termo de Referência.

- 3.14.1.** A alocação do profissional na equipe deverá ser sempre precedida de treinamento inicial, com metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma central de atendimento, levando-se em consideração as características e os procedimentos existentes no BNDES.
- 3.14.2.** O treinamento deverá ser conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função.
- 3.14.3.** A aplicação do treinamento inicial obrigatório a todos os componentes da equipe com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas/aula será de acordo com as demandas e habilidades exigidas para cada função e deverá abordar no mínimo, os seguintes assuntos:
 - i. comunicação falada e escrita, técnicas e habilidades;
 - ii. cordialidade e empatia, sua importância no atendimento;
 - iii. sigilo profissional, sua importância e implicações legais;
 - iv. conhecimento sobre o BNDES, seus produtos, processos, serviços e sistemas; e
 - v. Código de ética, disponibilizado no site do BNDES.
- 3.14.4.** Todos os integrantes da equipe alocada na execução dos serviços deverão receber treinamento periódico, somando, no mínimo, 18 (dezoito) horas/aula de treinamento, por trimestre, por profissional.
- 3.14.5.** A realização das atividades de capacitação de pessoal é obrigatória nos seguintes casos:
 - i. criação ou alteração de produtos, processos, serviços ou sistemas;
 - ii. ação corretiva, quando observada não conformidade na avaliação do profissional; e
 - iii. ação preventiva e rotineira para equalização e reforço do aprendizado.
- 3.14.6.** O BNDES poderá solicitar à CONTRATADA que disponibilize sua equipe de capacitação e desenvolvimento para participar de reuniões sobre o assunto, em data e horários previamente definidos.
- 3.14.7.** Os treinamentos relacionados a conhecimento sobre o BNDES serão realizados com base em conteúdo fornecido pelo BNDES, podendo ser ministrados por profissionais do BNDES ou por meio de multiplicadores da CONTRATADA, e deverão ocorrer nas dependências do BNDES ou de forma remota, a critério do BNDES.

3.14.8. Os demais treinamentos exigidos pela CONTRATADA deverão ocorrer às suas expensas e em suas instalações.

3.14.9. Todos os custos com a realização de treinamento, excetuados aqueles relacionados a conhecimento sobre o BNDES, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

3.15. Remuneração: As seguintes informações sobre remuneração devem ser consideradas pela Licitante para a formação de seu preço:

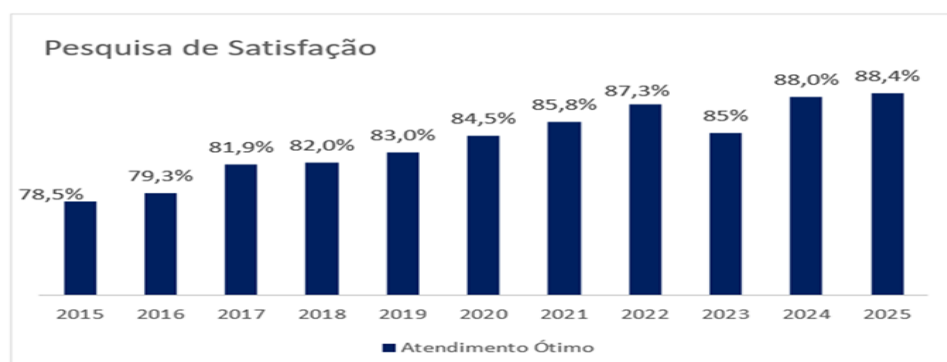
3.15.1. Para a elaboração da proposta de preços, no que tange aos salários, a Licitante deverá observar a Tabela de Salários de Referência apresentada no item 15.2 deste Termo de Referência, com valores advindos da pesquisa de preços realizada em mercado. Alternativamente, será admitida a adoção da remuneração mínima prevista na norma coletiva indicada na proposta, desde que esta seja superior aos valores de referência estabelecidos para cada cargo.

3.15.2. Os valores de Salários de Referência definidos configuram piso referencial de exequibilidade, não se caracterizando como teto ou limitação máxima de proposta. Assim, caberá à contratada avaliar a necessidade de ajuste para cima dos salários de cargos, em especial os de gestão e supervisão, de modo a assegurar a atratividade e a manutenção de profissionais com perfil compatível com as exigências técnicas do BNDES.

3.15.3. Para fins de elaboração da Proposta, os Licitantes deverão considerar todas as determinações, especificações e modelos constantes deste Termo de Referência.

3.15.4. Pontos adicionais a serem considerados na definição da remuneração e seus impactos na qualidade do atendimento:

Desde 2015, as pesquisas de satisfação sobre o atendimento da Central de Atendimento do BNDES apontam crescimento contínuo no percentual de avaliações 'ótimo'. Esse desempenho reflete a boa qualificação das equipes, o baixo turnover e a retenção de talentos, fatores que se mostraram determinantes para a qualidade e confiabilidade das interações com os clientes do Banco.



3.15.5. A experiência acumulada nos últimos 15 anos de operação demonstra que a Central de Atendimento do BNDES demanda perfis técnicos de alta complexidade, com bilinguismo, formação superior, experiência gerencial para a equipe de gestão e domínio de múltiplas plataformas de atendimento. Essas exigências resultam em expectativa de remuneração compatível com o nível de qualificação requerido, devendo a contratada estar atenta para garantir a atratividade de profissionais especializados.

- 3.15.6.** Na composição das propostas, deverá ser respeitada a graduação hierárquica entre os cargos, refletindo a diferença de complexidade das atribuições e das qualificações técnicas exigidas, de modo a preservar a proporcionalidade entre as funções operacionais, técnicas e gerenciais.
- 3.15.7.** O investimento inicial em remunerações adequadas representa economia estrutural de longo prazo para o BNDES, ao reduzir o turnover, elevar a produtividade e mitigar riscos de erros operacionais, retrabalho e danos reputacionais decorrentes de atendimentos inadequados.
- 3.15.8.** A Tabela de Remuneração Mínima de Referência é um instrumento de proteção à qualidade e à sustentabilidade, garantindo equilíbrio entre eficiência econômica e valorização profissional.
- 3.16. Benefícios:** As seguintes informações sobre benefícios devem ser consideradas pela Licitante para a formação de seu preço:
- 3.16.1. Assistência Médica:** A CONTRATADA deverá fornecer a todos os profissionais alocados na execução dos serviços, assistência médica por plano básico de saúde. O plano de saúde a ser ofertado aos terceirizados deverá ser custeado integralmente pela contratada (sendo vedada a coparticipação) e deve contemplar, no mínimo:
- i. rede credenciada (consultórios, clínicas, laboratórios e hospitais);
 - ii. atendimento para urgência e emergências;
 - iii. atendimento 24 (vinte e quatro) horas, com médico de plantão; e
 - iv. cobertura ambulatorial e hospitalar (consultas, exames, tratamentos, radiografias, internações clínicas e cirúrgicas).
- 3.16.1.1** Abrangência geográfica: Pelo menos o município do Rio de Janeiro e sua região metropolitana.
- 3.16.1.2** Em atenção ao princípio da igualdade de oportunidades, conforme previsto na legislação vigente e nas diretrizes da Política de Equidade de Gênero e Valorização da Diversidade do Sistema BNDES, o BNDES assegura que os gastos referentes ao plano de saúde não serão impactados pelo fator idade da mão-de-obra empregada. A CONTRATADA não poderá utilizar a idade dos trabalhadores terceirizados como critério de discriminação ou seleção de candidatos a serem alocados para os postos de trabalho previstos no contrato, sob pena de incorrer em sanções previstas na legislação aplicável e no presente edital.
- 3.16.1.3** Foi estabelecido um valor máximo de custeio do benefício de assistência médica e hospitalar considerando: o quantitativo de postos de trabalho, o perfil etário da contratação, e o valor das medianas dos “Valores comerciais por faixa etária e tipo de plano – Brasil”, referentes a contratações Empresariais (excluindo planos por adesão ou individuais) e segmentação Ambulatorial e Hospitalar, constantes do Painel de Precificação de Planos de Saúde disponibilizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- 3.16.1.4** A tabela com os valores referentes a junho de 2025 está disponibilizada a seguir, assim como a tabela utilizada para o cálculo do valor máximo de custeio do benefício de assistência médica e hospitalar:

| Faixa etária | VCM | vs 1ª FE | Mediana | Desvio | % aa |
|-----------------|-------|----------|---------|--------|-------|
| 00 a 18 anos | 523 | 1,0 | 402 | 488 | 13,8% |
| 19 a 23 anos | 633 | 1,2 | 472 | 613 | 14,7% |
| 24 a 28 anos | 739 | 1,4 | 539 | 733 | 15,3% |
| 29 a 33 anos | 827 | 1,6 | 620 | 815 | 15,2% |
| 34 a 38 anos | 905 | 1,7 | 688 | 889 | 14,9% |
| 39 a 43 anos | 1.025 | 2,0 | 790 | 979 | 14,5% |
| 44 a 48 anos | 1.294 | 2,5 | 987 | 1.242 | 13,5% |
| 49 a 53 anos | 1.593 | 3,0 | 1.234 | 1.519 | 12,5% |
| 54 a 58 anos | 2.141 | 4,1 | 1.675 | 2.027 | 11,3% |
| 59 anos ou mais | 3.043 | 5,8 | 2.346 | 2.929 | 13,9% |

| Faixa Etária | Total de Postos | Limite valor unitário mensal | Limite valor total mensal | Limite valor anual |
|--------------|-----------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| | (A) | (B) | C=(A*B) | D=(12*C) |
| 0 a 18 anos | 0 | R\$ 402,00 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 |
| 19 a 23 anos | 3 | R\$ 472,00 | R\$ 1.416,00 | R\$ 16.992,00 |
| 24 a 28 anos | 2 | R\$ 539,00 | R\$ 1.078,00 | R\$ 12.936,00 |
| 29 a 33 anos | 11 | R\$ 620,00 | R\$ 6.820,00 | R\$ 81.840,00 |
| 34 a 38 anos | 8 | R\$ 688,00 | R\$ 5.504,00 | R\$ 66.048,00 |
| 39 a 43 anos | 3 | R\$ 790,00 | R\$ 2.370,00 | R\$ 28.440,00 |
| 44 a 48 anos | 13 | R\$ 987,00 | R\$ 12.831,00 | R\$ 153.972,00 |
| 49 a 53 anos | 9 | R\$ 1.234,00 | R\$ 11.106,00 | R\$ 133.272,00 |
| 54 a 58 anos | 4 | R\$ 1.675,00 | R\$ 6.700,00 | R\$ 80.400,00 |
| 59 a 69 anos | 4 | R\$ 2.346,00 | R\$ 9.384,00 | R\$ 112.608,00 |
| TOTAL | 57 | | R\$ 57.209,00 | R\$ 686.508,00 |

3.16.1.5 O valor máximo de custeio do benefício de assistência médica e hospitalar calculado com base em metodologia aprovada pelo BNDES será de até R\$ 57.209,00 (cinquenta e sete mil, duzentos e nove reais) mensais, equivalente a um valor máximo de custeio de até R\$ 686.508,00 (seiscentos e oitenta e seis mil e quinhentos e oito reais) anuais. Este valor é denominado Bolsão Plano de Saúde.

3.16.1.6 Mensalmente a CONTRATADA deverá comprovar o pagamento dos benefícios de assistência médica e hospitalar, que deverão ser validados pelo BNDES, que aprovará o faturamento do valor efetivamente gasto com o benefício, sempre limitado ao valor máximo de custeio definido.

3.16.1.7 Os valores referentes às despesas com o plano de saúde terão a incidência de custos indiretos, lucro e tributos, e a CONTRATADA deverá emitir as notas fiscais de acordo com a DIF, seguindo a legislação tributária vigente, evidenciando os valores destinados a esse benefício. Dessa forma, os valores pagos mensalmente com plano de saúde serão arcados integralmente pelo BNDES, não integrando a proposta para fins de disputa de preço, porém apenas para fins de reserva orçamentária e de critério para a aceitabilidade do valor máximo a ser aceito para fins de reembolso à CONTRATADA mediante comprovação das despesas. O modelo de planilha foi formulado com essas considerações.

3.16.1.8 A CONTRATADA deverá fornecer qualquer outro documento solicitado pelo Gestor que se faça necessário para o pagamento da despesa.

3.16.1.9 Considerando a inexistência de índice de atualização de preços correspondente, o valor máximo de que trata o item 3.16.1.5 deste Termo de Referência poderá ser reajustado anualmente, mediante solicitação da empresa contratada, com base na variação a mercado dos custos do referido benefício, que deverá ser devidamente comprovada pela empresa contratada e avaliada pelo Gestor do Contrato para fins de verificação da vantajosidade do preço.

3.16.2. Transporte: A CONTRATADA deve conceder o vale transporte de forma antecipada, em uma única parcela, ao prestador de serviços, até o primeiro dia útil do mês de competência da prestação dos serviços, vedando-se a sua concessão de forma fracionada ou em pecúnia ao prestador a não ser que esteja expressamente autorizado na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.

3.16.2.1 O valor referencial mensal mínimo para o auxílio transporte, com data-base em dezembro de 2025, será de R\$ 413,60, referente a 22 dias úteis do bilhete único intermunicipal da cidade do Rio de Janeiro – RJ (R\$ 9,40 X 2 X 22). O reajuste do valor relativo ao auxílio-transporte se dará quando houver alteração no valor da tarifa de referência de acordo com a legislação local, acompanhando o valor do Bilhete Único Intermunicipal. A repactuação do benefício deverá ser realizada preferencialmente no momento da Repactuação de Preços prevista na norma coletiva da respectiva categoria profissional, mas observando a data-base estabelecida na legislação aplicável

3.16.2.2 O percentual de desconto do prestador de serviços deve respeitar o percentual legal ou estabelecido na Convenção Coletiva de Trabalho – CCT.

3.16.2.3 Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar ao BNDES o comprovante do valor desembolsado em compra de bilhetes de transporte para seus empregados. O BNDES avaliará o número de prestadores alocados à prestação e pagará o valor comprovado, considerando o seguinte mecanismo:

- i. Calcular o valor determinado para o posto x número de prestadores = valor máximo de VT a ser concedido.
- ii. Comparar o valor acima, com valor comprovado: se valor comprovado maior que o valor máximo de VT, pagar valor máximo de VT, se menor, pagar o valor comprovado.
- iii. O Faturamento do vale transporte será pago em nota apartada, e deverá considerar as incidências de tributos, lucro e custos indiretos.

Vale-Refeição: O valor referencial mensal mínimo para o auxílio refeição, estimado pelo BNDES com base em estudo de implementação de ações afirmativas nos contratos de serviços terceirizados é estabelecido de acordo com parâmetro interno aprovado pela Diretoria do BNDES e que para o pregão foi utilizado o dado atualizado até **janeiro de 2026** para a cidade do Rio de Janeiro - RJ que é de **R\$ 929,32**.

3.16.3.1 A CONTRATADA deverá usar na sua proposta o valor estabelecido pelo BNDES ou da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) da respectiva categoria profissional em que basear sua proposta, caso o valor da norma coletiva seja mais benéfico ao empregado terceirizado. Ou seja, o valor estabelecido pelo BNDES não é fixo, mas mínimo, devendo ser adotado o que for mais benéfico ao prestador de serviços terceirizado.

3.16.3.2 O reajuste do valor relativo ao auxílio-refeição será realizado na data-base da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) que balizar a contratação. O índice de IPCA-Alimentos deverá ser aplicado caso tenha sido escolhido o valor definido pelo BNDES, e no caso de se utilizar o valor definido na CCT será aplicado o valor da própria Convenção. Por exemplo, se na licitação o valor de referência for o de agosto/2025 e a data-base disposta em CCT ocorrer em janeiro/2026, atualizaremos com o acumulado entre agosto/2025 e janeiro/2026, no caso do IPCA alimentos.

3.16.3.3 A CONTRATADA deverá adotar o novo valor reajustado, comprovando o BNDES o pagamento dos valores estabelecidos aos prestadores de serviços a partir da data-base da categoria.

3.16.3.4 A CONTRATADA deverá fornecer aos profissionais alocados na execução dos serviços, em uma só parcela e mensalmente, vale-refeição, até o 5º (quinto) dia útil do mês correspondente.

3.16.3.5 É vedado o pagamento do vale-refeição ou alimentação em espécie, a não ser que esteja expressamente autorizado na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.

3.16.3. Mensalmente o Gestor deverá apurar o valor a ser pago à CONTRATADA referente aos custos efetivamente incorridos com os benefícios, e comprovados pela CONTRATADA, autorizando o faturamento. O Faturamento do plano de saúde deverá ser comprovado através de nota fiscal apartada e de acordo com a DIF do contrato, considerando as incidências – tributos, lucro e custos indiretos.

3.17. Uniformes: A CONTRATADA deverá fornecer, sem qualquer ônus para os profissionais alocados na execução dos serviços, uniformes nas seguintes quantidades, com as cores e modelos a serem pactuados com o BNDES:

- i. 2 (dois) casacos, preferencialmente na cor preta, contendo o nome ou logomarca da empresa na frente e do lado esquerdo;
- ii. 4 (quatro) calças compridas ou saias, preferencialmente na cor preta;
- iii. 6 (seis) blusas ou camisas;
- iv. 2 (dois) pares de calçados; e
- v. 6 (seis) pares de meias.

3.17.1 As cores das blusas/camisas deverão ser submetidas à aprovação do BNDES, conforme item abaixo, podendo variar conforme o cargo.

3.17.2 Os modelos de uniformes deverão ser apresentados e submetidos à aprovação do BNDES, na Reunião Preliminar, previamente ao seu fornecimento aos empregados.

3.17.3 O fornecimento do kit de uniforme listado acima deverá ser entregue, completo, ao profissional, previamente à sua apresentação para início de suas atividades no BNDES, devendo ser reposto a cada 12 (doze) meses.

3.17.4 Os profissionais, quando nas dependências do BNDES, deverão estar sempre uniformizados e portando o crachá de identificação, zelando pela limpeza e asseio da vestimenta.

3.18. Substituição dos Profissionais: A CONTRATADA deverá dispor de cadastro de pessoal qualificado para proceder à substituição dos profissionais alocados na execução dos serviços, observado o disposto a seguir:

- i. a substituição deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis;

- ii. o substituto deverá possuir perfil igual ou superior ao do profissional substituído;
- iii. a CONTRATADA deverá submeter ao BNDES um pedido de substituição, indicando o substituto e o profissional a ser substituído, bem como o período de substituição se for o caso. A este pedido deverá ser anexada a documentação que comprove o perfil profissional do substituto, nos termos do item 3.1 deste Termo de Referência e seus subitens;
- iv. a substituição somente poderá ser realizada após a aprovação pelo BNDES; e
- v. aprovada a substituição, a CONTRATADA deverá apresentar o comprovante do vínculo celetista existente entre ele e o substituto, bem como o Termo de Confidencialidade assinado pelo referido profissional, observado o modelo aprovado pelo BNDES conforme Anexo II.

Utilização e Gestão das Equipes de Cobertura

- 3.18.1.1** A equipe do Contrato é dimensionada para suprir a expectativa de volume de atendimentos, cumprindo os SLAs definidos.
- 3.18.1.2** A CONTRATADA é responsável por dimensionar, manter e gerenciar equipe suficiente para garantir a ocupação integral dos postos contratados, inclusive nos casos de férias, ausências legais, afastamentos médicos, desligamentos e absenteísmo eventual.
- 3.18.1.3** No primeiro ano é necessário apenas dimensionar profissionais para cobertura de faltas e atrasos, porém e a partir do segundo ano de contrato também profissionais para cobertura das férias, a que fará jus toda a equipe.
- 3.18.1.4** A fim de manter a equipe treinada, e evitar a presença de profissionais ociosos na operação, a CONTRATADA poderá alocar integrantes da equipe de cobertura para desempenhar atividades regulares de atendimento, mesmo quando não estiverem sendo utilizados para suprir ausências, desde que seja assegurada a reposição imediata dos postos vagos sempre que necessário.
- 3.18.1.5** É de inteira responsabilidade da CONTRATADA garantir que a utilização da equipe de cobertura em atividades de atendimento não comprometa a continuidade da prestação dos serviços contratados, nem a manutenção dos níveis de serviço (SLA) definidos neste instrumento.
- 3.18.1.6** Eventuais falhas no planejamento ou dimensionamento de pessoal da CONTRATADA não serão admitidas, em hipótese alguma, como justificativa para o não atendimento das metas contratuais.
- 3.18.1.7** A remuneração e benefícios da equipe de cobertura deverá seguir o mesmo padrão da equipe titular no que tange à remuneração salarial (incluindo vale refeição), vale transporte, plano de saúde e outros. Destacamos que a remuneração salarial da equipe de cobertura, assim como seus benefícios e outros, deverão ser cobertos integralmente pela CONTRATADA, devendo estar previstos nos custos indiretos apresentados em sua proposta.
- 3.18.1.8** A CONTRATADA deverá apresentar à Administração, no início da execução contratual e sempre que solicitado, o plano de contingência de pessoal, contendo:

- a) política de cobertura de férias e ausências legais;
- b) procedimentos para substituição imediata em casos de afastamento não programado;
- c) escalonamento de férias; e
- d) banco de reservas ou cadastro de profissionais aptos à pronta substituição.

3.18.1.9 O monitoramento da execução será realizado com base no cumprimento dos níveis de serviço pactuados, não cabendo ao BNDES acompanhar a alocação individual de profissionais, mas apenas o resultado efetivo da prestação dos serviços.

4. IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA E DO PROCESSO DE MONITORIA

4.1. Etapa de Implantação: O início do serviço de monitoria será precedido de uma etapa de implantação, na qual deverão ser realizadas as seguintes atividades:

- implementação do sistema de monitoria, no qual deverão ser realizados os ajustes necessários para atendimento dos requisitos estabelecidos no item 4.3 deste Termo de Referência;
- treinamento para todos os usuários do sistema de monitoria (inclusive a equipe de até vinte empregados do BNDES);
- ajustes no Programa de Monitoria, previsto no item 4.3.2 deste Termo de Referência;
- elaboração dos formulários de monitoria, nos termos do item 4.3.3 deste Termo de Referência; e
- disponibilização das 90 licenças de uso.

4.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar um cronograma de implantação, com o prazo máximo de 60 (sessenta) dias prevendo, no mínimo, as atividades citadas no item anterior.

4.1.2. Caso ultrapasse o prazo máximo de implantação de 60 dias, a CONTRATADA será descontada de 1% do valor de implantação por dia de atraso em até 30 dias.

4.1.3. Caso sejam ultrapassados o prazo total de 90 dias a CONTRATADA passará a ter o desconto de 10% sobre o faturamento mensal, até a entrega do Sistema de Monitoria.

4.1.4. A disponibilização e manutenção mensal das licenças do sistema de monitoria devem ser incluídas nos custos indiretos que constam da planilha de preços.

4.1.5. O cronograma de implantação deverá ser apresentado, nas dependências do BNDES na cidade do Rio de Janeiro, em Reunião Preliminar. O BNDES analisará o cronograma, podendo sugerir ajustes, devendo ser apresentada a versão final em até 2 (dois) dias úteis da comunicação do BNDES.

4.1.6. Para a implantação, a CONTRATADA deverá alocar equipe de profissionais com a qualificação necessária para executar as atividades previstas no item 4.1 deste Termo de Referência e dimensionada de forma a executar o cronograma de implantação aprovado.

4.1.7. O(a) coordenador(a) de operação e o(a) supervisor(a) de qualidade, profissionais previstos no item 2.2 deste Termo de Referência, deverão necessariamente compor a equipe de implantação.

4.1.8. Os profissionais responsáveis pelo serviço de monitoria, previstos no item 2.2 deste Termo de Referência, poderão ou não compor a equipe de implantação.

4.2. Sistema de Monitoria: O sistema de monitoria deve ser uma ferramenta on-line, a ser acessado via web, que dará suporte ao Processo de Monitoria de Qualidade do BNDES, conforme definido no item 4.3 deste Termo de Referência. Este sistema deve ser compatível com os navegadores Microsoft Edge e Google Chrome, de modo a operar sem restrições na versão mais recente destes navegadores, bem como em versões posteriores.

4.2.1. Serão usuários do sistema 20 profissionais do BNDES e os 70 (57 contratados mais cerca de 13 coberturas) da CONTRATADA envolvidos no processo de monitoria.

4.2.2. O sistema deve atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- I. campos conforme Anexo III;
- II. permitir a criação e preenchimento de formulários de monitoria, nos termos do item 4.3.3 deste Termo de Referência;
- III. conter, no mínimo, os seguintes campos:
 - a) de identificação dos atendentes, seu supervisor e seu núcleo de atendimento;
 - b) de registro de observações por todos os envolvidos no processo;
 - c) de registro de feedback;
 - d) de registro de contestação;
 - e) de registro de arbitragem;
- IV. permitir a realização de buscas, por qualquer campo do sistema;
- V. permitir acompanhamento histórico das monitorias, de forma individual ou agregada, exemplo, por núcleo ou pela operação;
- VI. construir gráficos para análise individual do atendente, bem como das equipes ao longo do tempo;
- VII. gerar nota final por operador;
- VIII. gerar nota mensal final; e
- IX. gerar relatório de monitoria, conforme item 9.1.2, deste Termo de Referência.

4.2.3. Todas as monitorias devem ser disponibilizadas com seus respectivos relatórios e plano de ação individual e coletivo.

4.3. Processo de Monitoria: O Processo de Monitoria deve ser executado com o objetivo de alcançar os seguintes benefícios, entre outros:

- I. manter elevada a qualidade do atendimento dos canais de relacionamento do BNDES, abrangidos na prestação de serviço de atendimento a usuários;
- II. padronizar o atendimento;
- III. melhorar os processos, procedimentos e base de conhecimento;
- IV. identificar necessidade de capacitação; e
- V. identificar problemas técnicos.

4.3.1. O Processo de Monitoria será contínuo e com ciclo de execução mensal, incluindo, no mínimo, as etapas de monitoração, avaliação, contestação, arbitragem, feedback, reunião de calibragem, bem como elaboração de relatório e de plano de ação.

4.3.2.O Programa de Monitoria, conforme o Anexo III, deverá ser incorporado pela CONTRATADA, considerando suas premissas.

- I. o período de abrangência da monitoria deve iniciar no dia 16 do mês anterior até o dia 15 do mês corrente, a fim de possibilitar a finalização no processo de monitoria até o 2º dia útil do mês seguinte;
- II. todos os atendentes deverão ser monitorados, sendo considerados atendentes todos os operadores de atendimento e telefonistas;
- III. deverão ser realizadas 8 (oito) monitorações mensais por atendente no canal telefônico e 4 (quatro) no canal web, neste último caso para os atendentes que realizarem esse serviço;
- IV. todos os atendimentos avaliados como péssimo ou ruim na pesquisa de satisfação (notas 1 e 2) também devem ser monitorados;
- V. o supervisor deverá ser notificado imediatamente sobre os casos de não conformidade identificados, para os profissionais de sua equipe;
- VI. o feedback aos atendentes será dado pelos monitores e/ou supervisores, mensalmente e sempre que tiverem ciência de alguma não-conformidade;
- VII. deverá ser prevista contestação da avaliação pelo supervisor de atendimento;
- VIII. deverá ser prevista arbitragem pelo supervisor de qualidade, em casos em que não haja consenso entre o monitor e o supervisor de atendimento; e
- IX. deverão ser previstos os casos de erro grave no atendimento e as ações corretivas.

4.3.3.Os formulários do programa de monitoria deverão ser elaborados pela CONTRATADA, considerando o seguinte:

- I. as particularidades de cada canal e o meio de atendimento abrangidos no serviço, resultando em até 10 (dez) modelos distintos, por exemplo, Central de Atendimento - inglês, espanhol, telefone, web, Ouvidoria, Telefonista;
- II. previsão de critérios de avaliação, divididos em, no mínimo, duas partes: comportamental e conhecimento, com pesos e pontuações claramente definidos para cada item;
- III. critérios de avaliação distintos para atendentes novatos;
- IV. geração de nota para cada atendimento, no valor máximo de 10 (dez);
- V. geração de nota final para cada atendente, correspondente à média dos atendimentos avaliados; e
- VI. geração de avaliação final por atendente, de acordo com o seguinte critério:

| PONTUAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |
|-------------|---------------|
| 9,5 a 10 | Excelente |
| 8,5 a 9,4 | Bom |
| 7 a 8,4 | Regular |
| menor que 7 | Ruim |

4.3.4.Deverá ainda ser elaborado documento com o detalhamento dos critérios de avaliação, Anexo IV – Formulários de itens avaliados, com conceitos estabelecidos e claramente definidos, gerando uma

unidade de compreensão, garantindo que qualquer profissional que faça a monitoria chegue à mesma conclusão quanto ao desempenho do atendente.

4.3.5. Após conclusão do processo de avaliação, incluindo contestação e arbitragem, será gerado o “Índice de Qualidade do Atendimento”, indicador de nível de serviço do Contrato, que corresponderá à média das notas finais de todos os atendentes monitorados no mês.

4.3.6. As notas das monitorias originárias da pesquisa de satisfação não comporão o “Índice de Qualidade do Atendimento”.

4.3.7. Mensalmente será gerado o Relatório de Monitoria, conforme item 9.1.2 deste Termo de Referência, do qual deverá constar proposta de Plano de Ação, com sugestões de melhorias que busquem atingir os benefícios citados acima, bem como ações individuais sempre que for identificada necessidade de melhoria de desempenho de um atendente.

4.3.8. Serão realizadas reuniões mensais de calibragem entre o BNDES e a CONTRATADA, nas dependências do BNDES, momento no qual serão avaliadas as ações propostas, sugeridas novas ações e atribuídas responsabilidades para a execução de cada uma delas.

4.3.9. Após a reunião de calibragem será gerada versão final do Plano de Ação, cuja execução deverá ser acompanhada pela CONTRATADA.

4.3.10. O BNDES poderá solicitar, a qualquer tempo, adequação dos critérios e pesos definidos e sugerir melhorias no processo.

4.3.11. O Programa de Monitoria poderá ser revisto anualmente, em comum acordo entre o BNDES e a CONTRATADA.

4.3.12. Todo o conteúdo do banco de dados gerado na execução do serviço será propriedade exclusiva do BNDES.

5. LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços serão executados em local disponibilizado pelo BNDES, podendo ocorrer:

- I. no Edifício de Serviços do BNDES, localizado na Av. República do Chile, 100, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP 20031-917; e/ou
- II. outra localidade definida pelo BNDES, no Município do Rio de Janeiro.

5.2 Os serviços serão prestados de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre 07h40min e às 20h20min.

5.3 A jornada diária de trabalho dos telefonistas, bilíngues ou não, e operadores de atendimento (Graus I, II e III) será de 6 (seis) horas, devendo obedecer à legislação específica de cada função no que se refere às pausas.

5.4 A jornada diária de trabalho dos demais profissionais (coordenador(a), supervisores e monitores) será de 8 (oito) horas, com intervalo de 1 (uma) hora para refeição.

- 5.5** O horário de trabalho, dentro da jornada prevista, será estabelecido pelo Gestor do Contrato, mediante comunicação formal e por escrito à CONTRATADA, com a exposição dos motivos que o justifique, conforme as necessidades de serviço do BNDES.
- 5.6** Para atender às suas necessidades, o BNDES poderá solicitar a utilização dos postos de atendimento em feiras ou eventos, iniciando ou terminando sua jornada além do horário de funcionamento previsto no item 5.2.
- 5.7** Em caso de necessidade comunicada por escrito da permanência do profissional fora do seu horário de expediente, o mesmo deverá ser remunerado a título de horas extraordinárias, ou fazendo uso de um sistema compensatório de banco de horas, respeitando o limite determinado no item 2.2.6 deste Termo de Referência, assim como toda a legislação em vigor, para a categoria, à época.

6. CONDIÇÕES GERAIS DE SEGURANÇA

- 6.1.** A CONTRATADA deverá apresentar, relativamente a todos os seu(s) representante(s) legal(is), interlocutores designados, bem como a cada profissional alocado na execução dos serviços, incluindo eventuais substitutos, uma via assinada do respectivo Termo de Confidencialidade, anexo ao Edital.
- 6.2.** Para os casos de desligamento do empregado, além dos procedimentos previstos na legislação vigente, deverão ser adotados, de imediato, os seguintes procedimentos:
- I. recolher o crachá do empregado e providenciar o envio ao BNDES;
 - II. impedir o acesso do empregado ao ambiente de operação; e
 - III. comunicar ao BNDES o desligamento do empregado, solicitando a revogação dos acessos a ambientes e sistemas.
- 6.3.** O BNDES deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço ao BNDES, como por exemplo sistema de monitoria e de ponto eletrônico.
- 6.4.** Todas as informações geradas ou manipuladas no âmbito da prestação do serviço são de propriedade do BNDES, o que inclui os registros dos atendimentos realizados.
- 6.5.** O conteúdo de mensagens de correio eletrônico recebidas e/ou enviadas no âmbito da prestação do serviço deve ser apropriadamente registrado, sendo o mesmo de propriedade do BNDES, e ficando totalmente à sua disposição.
- 6.6.** Deverão ser repassadas à Gerência de Segurança da Informação do BNDES todas as mensagens de correio eletrônico trocadas no âmbito da prestação de serviços que possam representar ameaça a ativos de informação.
- 6.7.** O cadastro de credenciais de acesso deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.
- 6.8.** As senhas devem obedecer às regras de segurança vigentes no BNDES.

7. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- 7.1.** Os serviços contratados deverão ser executados dentro dos padrões de qualidade, de ética, de disponibilidade e de desempenho estipulados pelo BNDES, de acordo com os indicadores de níveis de serviço estabelecidos no item 8 deste Termo de Referência.
- 7.2.** Deverão ser observados, pelos profissionais da CONTRATADA, os seguintes itens relativos à qualidade do atendimento:
- I. cortesia e educação;
 - II. clareza e objetividade;
 - III. correção gramatical dos textos;
 - IV. ausência de vícios de linguagem;
 - V. contribuição para a melhoria dos processos de atendimento;
 - VI. conformidade com os procedimentos operacionais do BNDES;
 - VII. correção dos registros dos atendimentos realizados;
 - VIII. aderência aos programas de monitoria e capacitação;
 - IX. cumprimento do Plano de Ação de Melhorias, resultante do processo de monitoria; e
 - X. aderência aos níveis de serviço contratadas, descritos no item 8 deste Termo de Referência.
- 7.3.** A CONTRATADA deverá providenciar a substituição dos profissionais que, após cumprido o Plano de Ação de Melhorias a que tenham sido submetidos, continuem a não atender as exigências de qualidade do BNDES.
- 7.4.** O BNDES poderá solicitar, a qualquer tempo, a substituição de profissional que não estiver atendendo suas exigências.

8. NÍVEIS DE SERVIÇO E AJUSTES DE PAGAMENTO

8.1. Os serviços contratados, descritos nesse documento, deverão ser executados de acordo com os níveis mínimos de serviço a seguir (conforme Anexo XIII):

| # | Indicador | Meta | Dados | Fórmula |
|---|--|-------|--|---------------|
| 1 | Eficiência do teleatendimento receptivo da Central de Atendimento do BNDES | ≥ 90% | X = Total de ocorrências originadas no teleatendimento receptivo da Central de Atendimento, solucionadas pela CONTRATADA (Nível 1 ou Nível 2) Y - Total de ocorrências de teleatendimento receptivo da Central de Atendimento. | $(X/Y) * 100$ |
| 2 | Eficiência do web-atendimento da Central de Atendimento do BNDES | ≥ 60% | X - Total de ocorrências de web-atendimento, solucionadas pela CONTRATADA (exceto demandas definidas pelo BNDES como repasse obrigatório Ex. Cobrança e Credenciamento) Y - Total de ocorrências de web-atendimento | $(X/Y) * 100$ |
| 3 | Turnover dos colaboradores | ≤ 4% | X - Total de colaboradores demitidos e/ou desligados Y - Total de colaboradores alocados na operação | $(X/Y) * 100$ |
| 4 | Satisfação do cliente com o atendimento (pesquisa de satisfação) | ≥ 90% | X - Total de usuários satisfeitos (ótimo/bom) Y - Total de usuários entrevistados | (X/Y) |
| 5 | Índice de qualidade no atendimento do atendente (monitoria) | ≥ 90% | X - Soma das notas dos atendentes monitorados, de acordo com plano de monitoria Y - Total de atendentes monitorados | (X/Y) |
| 6 | Aderência aos prazos previstos no programa de monitoria | ≥ 95% | X = $Y - (\Sigma \text{ dias úteis de atraso na entrega de cada uma das etapas do processo de monitoria})$ Y = (quantidade de prazos previstos no programa de monitoria) X (quantidade de dias úteis no mês) | $(X/Y) * 100$ |
| 7 | Disponibilidade do sistema de monitoria | ≥ 95% | X = Quantidade de horas úteis no mês em que o sistema esteve disponível Y = Quantidade de horas úteis no mês | $(X/Y) * 100$ |

8.2. A CONTRATADA deverá calcular os níveis de serviços alcançados, conforme planilha acima a ser apresentada mensalmente, nos termos estabelecidos, responsabilizando-se pela exatidão das informações, sem prejuízo da fiscalização realizada pelo BNDES.

8.3. A CONTRATADA deverá facultar ao BNDES acesso aos meios de apuração dos níveis de serviço alcançados, inclusive aos sistemas eletrônicos que os registrem.

8.4. Os indicadores serão calculados considerando o mês da efetiva prestação do serviço, exceto o indicador 6, que deverá ser calculado, pelo supervisor de qualidade, do dia 16 do mês anterior até o dia 15 do mês corrente, a fim de que os processos e prazos de monitoria, citados no item 4.3, possam ser cumpridos.

8.5. Caso a CONTRATADA, por problemas alheios ao BNDES, ou sem motivo justificado, à critério do BNDES, não cumpra as metas de desempenho apresentadas no item 8.1 deste Termo de Referência, será aplicado um Índice de Redução sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês.

8.6. O Índice de Redução (IR) será calculado em função dos níveis de serviços contratados e será descontado do valor da fatura relativa ao mês de ocorrência do descumprimento da obrigação assumida, conforme detalhado no item 10 deste Termo de Referência.

- 8.7.** O Índice de Redução será resultante do desconto de 0,1% (zero vírgula um por cento) para cada ponto percentual de não atingimento da meta estabelecida, limitado a 10% (dez por cento) do faturamento do mês apurado.
- 8.8.** O BNDES deverá comunicar à CONTRATADA, de maneira prévia, por meio de correio eletrônico, sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal.
- 8.9.** O primeiro mês de Contrato será considerado como período de adaptação da CONTRATADA, no qual deverão ser apurados pela CONTRATADA os indicadores de níveis de serviço, porém não será aplicado o índice de redução, no caso de descumprimento dos limites previstos.

9. RELATÓRIOS

9.1. A CONTRATADA deverá apresentar ao BNDES, até o 10º (décimo) dia útil de cada mês, os seguintes relatórios:

9.1.1. Relatório de faturamento e execução dos serviços, contendo as seguintes informações:

- I. equipe alocada na operação, com sua distribuição por tipo de profissional;
- II. férias, licenças, faltas e atrasos da equipe, dia a dia;
- III. cobertura das ausências, dia a dia;
- IV. relação dos profissionais contratados e desligados no mês;
- V. planilha de níveis de serviço devidamente preenchida; e
- VI. cálculo do faturamento, com base na fórmula estabelecida no item 11.2 deste Termo de Referência.

9.1.2. Relatório de Monitoria, contendo, no mínimo, os seguintes dados:

- I. quantidade de monitorias realizadas, por tipo de monitoria;
- II. avaliação dos profissionais, agregada pela classificação estabelecida no item 4.3.3, deste Termo de Referência;
- III. destaques para os casos de erro grave no atendimento;
- IV. Índice de Qualidade do Atendimento apurado, nos termos do item 4.3.5 deste Termo de Referência;
- V. evolução do Índice de Qualidade do Atendimento;
- VI. resultado das monitorias da pesquisa de satisfação;
- VII. análise qualitativa dos resultados;
- VIII. sugestão de Plano de Ação; e
- IX. relato das ações executadas no mês, originárias de Plano de Ação de meses anteriores.

9.1.3. Relatório de treinamento com, no mínimo, os seguintes dados:

- I. relação dos treinamentos realizados, com sua carga horária;
- II. avaliações dos profissionais treinados e instrutores; e
- III. ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos insatisfatórios.

9.2. Os relatórios operacionais (Power BI, CRM, DBeaver) serão elaborados pela equipe técnica do BNDES.

9.3. A CONTRATADA deverá manter a relação atualizada da equipe, contendo dados pessoais e de alocação na operação de todos os profissionais, contendo o histórico desde o início da operação.

10. RECEBIMENTO E PAGAMENTO DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE MONITORIA

10.1. O BNDES efetuará o recebimento provisório do serviço de implantação, através do Gestor mencionado no Contrato, quando da respectiva execução, mediante Termo de Recebimento Provisório da Implantação para posterior verificação de sua conformidade com as especificações, condições e obrigações previstas neste Termo de Referência, no Contrato e em seus demais anexos. Verificada a necessidade de ajustes, correções e/ou substituições, o seguinte procedimento será adotado:

- I. a CONTRATADA será convocada a efetuá-los, às suas expensas, em até 10 (dez) dias úteis a contar da convocação. A concessão de prazo para ajustes, correções e/ou substituições não impede a instauração de procedimento punitivo para aplicação de penalidade;
- II. realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas pelo BNDES, será emitido novo Termo de Recebimento Provisório da Implantação, sendo realizada, em seguida, nova avaliação de conformidade pelo BNDES; e
- III. não realizados os ajustes e/ou as substituições solicitadas, o objeto será rejeitado, total ou parcialmente, podendo o contrato ser rescindido pelo BNDES, sem prejuízo da instauração de procedimento punitivo para a aplicação de penalidade.

10.2. Verificado o atendimento das especificações, condições e obrigações previstas neste Termo de Referência, o BNDES receberá definitivamente o serviço de implantação, em até 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento provisório da implantação, através da emissão de Termo de Recebimento Definitivo da Implantação, sendo observado que o recebimento definitivo do objeto:

- I. constitui condição indispensável para o pagamento do valor ajustado;
- II. a disponibilização das licenças é condição necessária para emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação; e
- III. não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por vícios revelados posteriormente, nem pela garantia dos serviços realizados.

10.3. Destacamos que o custo mensal do uso das 90 licenças do Sistema de Monitoria deverá estar previsto na proposta do licitante, definida no Item 6.1 (Custos Indiretos) da Planilha de Preços.

11. RECEBIMENTO E PAGAMENTO DO ATENDIMENTO

11.1 O BNDES efetuará o recebimento dos serviços de atendimento e monitoria, através do Gestor indicado no Contrato, quando da respectiva execução, mediante Recibo no Relatório de Faturamento e Execução dos Serviços a ser apresentado pela CONTRATADA, após verificação de sua conformidade com as especificações, condições e obrigações previstas neste Termo de Referência, sendo observado que o recebimento do objeto:

- constitui condição indispensável para o pagamento do valor ajustado; e
- não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por vícios revelados posteriormente, nem pela garantia dos serviços realizados.

11.2 O BNDES efetuará o pagamento, (após verificação da regularidade fiscal pela gerência competente do BNDES) mensal dos serviços de atendimento e monitoria prestados pela CONTRATADA, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$\text{VMSP} = [\text{VMSA} + \text{VMSEx} - \text{VD}] \times (1 - \text{IR})$$

Onde:

- I. VMSP será o valor mensal do serviço prestado;*
- II. VMSA será o valor mensal do serviço de atendimento e monitoria realizado pela CONTRATADA;*
- III. VMSEx será o valor mensal do serviço extraordinário utilizado;*
- IV. VD será o valor dos descontos relativos a ausências sem cobertura, apuradas em função do quantitativo CONTRATADA; e*
- V. IR será o índice de redução, calculado em função dos níveis de serviço estabelecidos para o serviço de atendimento, conforme estabelecido no item 8 deste Termo de Referência.*

11.3 O BNDES comunicará prévia e formalmente à CONTRATADA acerca dos descontos sobre a fatura mensal que venham a ocorrer a partir do cálculo descrito acima. Haverá a possibilidade de a CONTRATADA apresentar justificativa sobre o descumprimento dos níveis de serviço naquele mês. Neste caso, ficará a cargo do BNDES avaliar caso a caso a aceitação das justificativas.

11.4 A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida a partir do 10º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços e após a aprovação, pelo Gestor do Contrato, do relatório de faltas e atrasos da equipe de atendimento, além da comprovação do pagamento das obrigações acessórias.

11.5 Caso o BNDES não demande o total do objeto previsto neste Termo de Referência, não será devida indenização à CONTRATADA.

11.6 O BNDES não se compromete à utilização do total estimado de horas extraordinárias, sendo pagas somente as que efetivamente forem realizadas, que serão aferidas através de planilhas a serem apresentadas, mensalmente, pela CONTRATADA.

11.7 Para a garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, os valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados que participarem da execução dos serviços serão efetuados pelo BNDES à CONTRATADA somente na ocorrência do fato gerador e não serão parte integrante dos pagamentos mensais.

11.7.1 As verbas relacionadas no subitem anterior compõem a planilha de custos e formação de preços e serão liberadas mediante a apresentação dos documentos comprobatórios da ocorrência dos fatos geradores e seus respectivos prazos de vencimento, observando as seguintes condições:

- I. pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional ao tempo em que os empregados estão vinculados ao contrato, quando devido;*

- II. pelo valor correspondente às férias e a 1/3 (um terço) de férias previsto na Constituição, quando do gozo de férias pelos empregados vinculados ao contrato, em razão proporcional ao tempo vinculado ao contrato com a Administração;
- III. pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato;
- IV. pelos valores correspondentes às ausências legais efetivamente ocorridas dos empregados vinculados ao contrato; e
- V. outras de evento futuro e incerto, após efetivamente ocorridas, pelos seus valores correspondentes.

11.7.2 A não ocorrência dos fatos geradores discriminados no subitem anterior não gera direito adquirido para a CONTRATADA das referidas verbas ao final da vigência do contrato.

11.7.3 O total dos valores a serem liberados pelo BNDES está limitado ao valor acumulado de acordo com a planilha de custos apresentada, devendo a CONTRATADA complementá-los caso tal valor não seja suficiente para o atendimento das obrigações trabalhistas.

11.8 Além de outras hipóteses previstas em lei ou no Contrato, o BNDES poderá descontar, do montante expresso no documento fiscal ou equivalente legal, os valores referentes a multas, indenizações apuradas em processo administrativo, bem como qualquer obrigação que decorra do descumprimento da legislação pela CONTRATADA.

11.9 Caso o BNDES não efetue o pagamento na forma prevista neste Capítulo, em decorrência de fato não atribuível à CONTRATADA, aos valores devidos serão acrescidos juros de mora de 0,5% (meio por cento) ao mês, pro rata tempore, calculados desde o dia do vencimento até a data da efetiva liquidação.

11.10 Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas (inclusive FGTS) e previdenciárias, no prazo fixado, o BNDES comunicará o fato à CONTRATADA e poderá reter o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao da obrigação cujo adimplemento não tenha sido comprovado, até que a situação seja regularizada.

12. VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1 O contrato terá a vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de sua assinatura, prorrogáveis por até 60 (sessenta) meses).

12.2 Após 60 (sessenta) meses de vigência do contrato, caso seja configurada a hipótese prevista no inciso II do art. 71 da Lei nº 13.303/2016 ou no art. 104, I, da RES CA nº 02/2025 – BNDES (Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema BNDES), o BNDES poderá, de forma devidamente justificada, prorrogar o contrato por até mais 60 (sessenta) meses, mediante a concordância da CONTRATADA.

13. DOCUMENTAÇÃO DE PROPOSTA

13.1 A Licitante, quando convocada, deverá apresentar, dentre outros documentos previstos no Edital, o(s) instrumento(s) coletivo(s) de trabalho a que se encontra vinculado e planilhas de preços que indiquem os valores unitários, totais e global do objeto licitado, conforme modelos constantes do Anexo IV, uma para cada perfil profissional.

14. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

- 14.1.** Para a comprovação da possibilidade de aquisição de direitos e da contratação de obrigações deverão ser exigidos das Licitantes os documentos arrolados no Edital.
- 14.2.** Para a comprovação da qualificação econômico-financeira deverão ser exigidos das Licitantes os Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC) iguais ou maiores que 1 (= ou > 1), observadas as fórmulas a seguir:

$$\begin{aligned}
 \text{LG} &= \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} \\
 \text{SG} &= \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} \\
 \text{LC} &= \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}
 \end{aligned}$$

- 14.3.** Para a comprovação da qualificação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar as informações contábeis, na forma da lei, para cálculo dos referidos índices, quando já não houver indicação destes índices nas referidas informações, cabendo observar que se o resultado de qualquer dos índices for menor que 1 (um), deverá ser exigido capital social registrado ou patrimônio líquido igual ou superior em 10% (dez por cento) do valor anual estimado para a presente contratação que é de R\$ 6.972.633,06 (seis milhões, novecentos e setenta e dois mil, seiscentos e trinta e três reais e seis centavos).
- 14.4.** Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) igual ou superior a R\$ 1.161.640,66 (um milhão, cento e sessenta e um mil, seiscentos e quarenta reais e sessenta e seis centavos)³, a ser comprovado pelas informações contábeis apresentadas pela Licitante na forma da lei;
- 14.5.** Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor anual estimado da contratação, a ser comprovado pelas informações contábeis apresentadas pela Licitante na forma da lei;
- 14.6.** Declaração emitida pela Licitante de que um doze avos de seus contratos, vigentes na data de convocação para apresentação dos documentos de habilitação, não é superior ao seu patrimônio líquido. Esta declaração deverá ser acompanhada da relação de compromissos assumidos pela Licitante, bem como da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE relativo ao último exercício social;
- 14.7.** Para a comprovação da qualificação técnica deverá(ão) ser exigido(s) atestado(s) de capacidade técnica, ou outro documento idôneo, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a Licitante executou ou executa objeto da mesma natureza ou similar ao da presente licitação, de modo satisfatório, durante período igual ou superior a um ano.

14.7.1. Considera-se objeto da mesma natureza ou similar ao da presente licitação:

³ 16,66% do valor anual da contratação.

- I. a prestação de serviço de atendimento durante período igual ou superior a um ano, englobando, cumulativamente:
 - a) atendimentos multimeios em central de atendimento, contendo, pelo menos, os meios de atendimentos telefônicos e via web;
 - b) atendimento em uma central de atendimento, com volume mínimo de 2.500 (dois mil e quinhentos) atendimentos/mês; e
 - c) alocação (operação prévia) de pelo menos 28 (vinte e oito) profissionais, contendo pelo menos coordenador, supervisores, operadores de atendimento, ainda que com outras denominações, desde que sejam respeitadas as descrições para os cargos expostas no item 3.1 deste Termo de Referência; e
 - d) a prestação de serviço de monitoria durante período igual ou superior a um ano, englobando: monitoria de atendimentos multimeios, contendo, pelo menos, os meios de atendimentos telefônicos e via web, em um volume mínimo de 500 (quinhentas) monitorias/mês.
- II. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução.

14.7.2. O(s) atestado(s) deverá(ao) conter informações que permitam a identificação do atestante, tais como:

- I. CNPJ, nome comercial, endereço e telefone da(s) sociedade(s) atestante(s);
- II. nome, cargo/função, endereço, telefone e e-mail do(s) representante(s) da(s) sociedade(s) atestante(s) que vier(em) a assinar o(s) atestado(s), a fim de que o BNDES possa com ele(s) manter contato;
- III. CNPJ e nome da sociedade contratada pela(s) sociedade(s) atestante(s) para a execução do objeto atestado;
- IV. descrição do objeto atestado, contendo dados que permitam a aferição de sua similaridade com o objeto licitado, nos termos deste Termo de Referência, especialmente o número de posições e volume mensal de atendimentos;
- V. data da emissão do(s) atestado(s); e
- VI. assinatura do(s) representante(s) da(s) sociedade(s) atestante(s).

14.7.3. Não restará comprovada a qualificação técnica do Licitante se o objeto ou parcela dele tiver sido executada por sociedade(s) subcontratada(s).

14.7.4. Não serão aceitos atestados emitidos por empresas coligadas ou que pertençam a um mesmo grupo econômico da Licitante.

14.7.5. As informações mínimas que não estejam expressamente indicadas no(s) atestado(s) apresentado(s) pela Licitante deverão ser comprovadas por meio de documentação complementar anexada ao(s) atestado(s).

14.7.6. Sobre o somatório de atestados:

- será permitido o somatório de atestados para comprovar a execução de serviços distintos. Assim, por exemplo, poderá ser aceito um atestado comprovando serviço de atendimento nos quantitativos e prazo mínimos estabelecidos e outro comprovando serviço de monitoria nos quantitativos e prazo mínimos exigidos;

- não será aceito o somatório de atestados, contudo, para a comprovação de todos os requisitos exigidos neste Termo de Referência. Isto é, o atestado apresentado para comprovar o serviço de atendimento deverá necessariamente conter atendimento multimeio (atendimento telefônico e via web), quantitativo de profissionais alocados e volume de atendimentos/mês. Da mesma forma, o atestado apresentado para a comprovação do serviço de monitoria deverá necessariamente conter monitoria de atendimento multimeio (atendimento telefônico e via web), e volume de monitorias/mês; e
- também não será aceito o somatório de atestados para a comprovação do:
 - a) período mínimo de um ano, observando-se que, se o serviço atestado ainda estiver sendo executado, deve ser comprovado que foram iniciados há mais de um ano;
 - b) quantitativo mínimo de atendimentos/mês;
 - c) quantitativo mínimo de profissionais alocados na operação; e
 - d) volume mínimo de monitorias/mês.

14.7.7. Na análise das informações constantes no(s) atestado(s) de capacidade técnica, o BNDES poderá realizar vistoria nas instalações da(s) Licitante(s), solicitar documentação complementar ou outras diligências consideradas necessárias para esclarecer ou confirmar a veracidade das informações nele(s) constantes.

15. VALOR ESTIMADO

- 15.1.** O valor estimado global é de até R\$ 13.945.266,12 (treze milhões, novecentos e quarenta e cinco mil, duzentos e sessenta e seis reais e doze centavos).
- 15.2.** O valor global estimado constitui o máximo aceitável pelo BNDES, para a vigência contratual de 24 meses, devendo ser também respeitados os valores máximos estimados por item, conforme tabela a seguir:

| SERVIÇO | VALOR |
|---|-------------------|
| SERVIÇO DE ATENDIMENTO E MONITORIA | R\$ 11.107.339,32 |
| SERVIÇO DE ATENDIMENTO EM CARÁTER EXTRAORDINÁRIO | R\$ 396.730,00 |
| VALOR MÁXIMO DE CUSTEIO DO BENEFÍCIO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA E HOSPITALAR | R\$ 1.803.842,00 |
| VALOR MÁXIMO DE VALE TRANSPORTE A SER CONCEDIDO | R\$ 565.804,80 |
| SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE MONITORIA (Preço único, não se renova) | R\$ 71.550,00 |
| VALOR GLOBAL DA PROPOSTA | R\$ 13.945.266,12 |

Tabela de Salários de Referência (Contrato vigente - ano 2025):

| PROFISSIONAL | Remuneração Mínima de Referência |
|------------------------------------|----------------------------------|
| Coordenador de Operação | R\$ 6.119,91 |
| Supervisor de Qualidade | R\$ 4.360,42 |
| Supervisor de Atendimento Bilíngue | R\$ 4.360,42 |
| Supervisor de Atendimento | R\$ 2.906,96 |
| Operador de Atendimento Grau I | R\$ 1.789,55 |
| Operador de Atendimento Grau II | R\$ 2.141,96 |
| Operador de Atendimento Grau III | R\$ 2.677,46 |
| Telefonista Bilíngue | R\$ 2.141,96 |
| Telefonista | R\$ 1.789,55 |
| Monitor Bilingue | R\$ 2.876,27 |
| Monitor | R\$ 2.212,51 |

16. PROPOSTA DE PREÇO

- 16.1.** O valor global estimado constitui o máximo aceitável pelo BNDES, devendo também ser respeitados os valores máximos estimados por item, conforme tabela constante do item 15.2. A proposta de preço deverá ser cotada pelo valor global do objeto licitado, de acordo com a planilha de Formação de Preços e de Composição de Custos, constante do Modelo de Proposta (Anexo V), e demais exigências citadas nessas Especificações Técnicas, no qual já estarão incluídos todos os impostos, taxas e contribuições, fiscais ou parafiscais, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução do objeto do Contrato.
- 16.2.** Os LICITANTES deverão incluir no valor global dos serviços constante nas suas propostas de preços, todos os benefícios e os custos diretos e indiretos, que forem exigidos para a execução do objeto da presente licitação, como por exemplo, o uso mensal das licenças do Sistema de Monitoria, assim entendidas não só as despesas diretas com o pagamento dos profissionais de suas equipes, como também as indiretas, tais como despesas com tributos incidentes sobre os serviços, inclusive contribuições fiscais e parafiscais, trabalhistas e previdenciárias.
- 16.3.** A Proposta deverá ter prazo de validade não inferior a 60 dias corridos, a partir da data de abertura das propostas.
- 16.4.** Os LICITANTES não poderão alterar a estrutura da planilha de Formação de Preços e de Composição de Custos.
- 16.5.** Quanto à remuneração dos profissionais, deverão ser considerados pelas LICITANTES, para fins de elaboração da Proposta, os valores constantes da tabela do item 15.2 acima. Tais valores serão utilizados como base para análise da exequibilidade das Propostas de Preços das Licitantes.
- 16.6.** Caso as remunerações indicadas na proposta de preços sejam inferiores aos valores de referência, o Licitante terá de comprovar que as respectivas remunerações ofertadas são suficientes para manter em seus quadros, alocados exclusivamente no futuro contrato, profissionais com perfis iguais ou superiores aos exigidos no instrumento convocatório. Esta comprovação pode ser realizada por meio da apresentação de carteira de trabalho (CTPS), contrato de trabalho ou outro documento que comprove que o profissional da Contratada,

prestou serviço compatível com o objeto a ser contratado por, no mínimo, 12 (doze) meses, no mesmo município da prestação dos serviços, com todas as qualificações exigidas, sem prejuízo de eventual contato do BNDES com o cliente contratante em sede de diligência.

17. REUNIÃO PRELIMINAR

17.1. O BNDES convocará a CONTRATADA para, em até 5 (cinco) dias úteis dias, a contar da convocação da gestão, comparecer à reunião preliminar a ser realizada no Edifício de Serviços do BNDES no Rio de Janeiro – EDSERJ (Av. República do Chile nº 100, Centro, Rio de Janeiro). Nesta reunião:

- I. o BNDES esclarecerá à CONTRATADA todas as dúvidas relativas à execução do objeto, disponibilizando eventuais documentos necessários ao início dos trabalhos;
- II. a CONTRATADA deverá apresentar o profissional que atuará como interlocutor, responsável pelo acompanhamento do Contrato;
- III. a CONTRATADA apresentará a comprovação de vínculo celetista dos profissionais designados para a prestação dos serviços com a CONTRATADA (cópia da carteira de trabalho e previdência social – CTPS);
- IV. A CONTRATADA deverá apresentar a relação dos 57 profissionais (item 2.2) designados para a prestação de serviços de atendimento, assim como os profissionais de cobertura, incluindo os documentos comprobatórios dos perfis profissionais exigidos no item 3.1 deste Termo de Referência, observando-se que o perfil do substituto deve ser do mesmo nível ou de nível superior ao do substituído;

17.2. O BNDES procederá à análise dos referidos documentos, e no caso de necessidade de ajustes, a CONTRATADA deverá fazê-los dentro do prazo de até 5 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa e a critério do BNDES.

- I. a CONTRATADA apresentará os termos de confidencialidade assinados pelos profissionais designados para a prestação dos serviços, observada a minuta de Termo de Confidencialidade aprovada pelo BNDES;
- II. a CONTRATADA apresentará amostra dos conjuntos completos de uniformes para os profissionais, conforme especificações do item 3.17 deste Termo de Referência.
- III. a CONTRATADA apresentará o cronograma de implantação do sistema e do processo de monitoria, nos termos previstos no item 4.1.1 deste Termo de Referência;
- IV. a CONTRATADA apresentará revisado o Programa de Monitoria, Anexo II, conforme previsto no item 4.3.2 deste Termo de Referência; e
- V. será acordada a data para apresentação dos documentos comprobatórios dos perfis profissionais da equipe de monitoria, respectivos vínculos jurídicos e Termos de Confidencialidade.

17.3. O BNDES analisará o cronograma de implantação apresentado, podendo sugerir ajustes, devendo ser apresentada a versão final em até 2 (dois) dias úteis da comunicação do BNDES.

17.4. O BNDES analisará o Programa de Monitoria revisado e apresentado, que poderá sofrer ajustes na etapa de implantação.

18. GARANTIA CONTRATUAL

- 18.1.** A CONTRATADA prestará garantia contratual de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do Contrato, na modalidade que vier a escolher, dentre as previstas no Contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar da convocação, sob pena de aplicação de penalidade nos termos do Contrato.
- 18.2.** A garantia deverá ser prestada, englobando prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato; prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber, com prazo de validade de noventa dias além da data de encerramento do contrato.

19. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DA CONTRATADA

- 19.1.** Além de outras obrigações estabelecidas no Edital e em seus anexos, na minuta de Contrato aprovada pelo BNDES, nas leis vigentes ou nas que entrarem em vigor, particularmente na Lei nº 13.303/2016, constituem obrigações da CONTRATADA:
- I.** recrutar e contratar os profissionais, segundo os requisitos especificados no item 3.1 deste Termo de Referência, sendo responsável pelo pagamento mensal dos salários, benefícios, planos de saúde, encargos sociais, despesas administrativas e as demais verbas contratuais e rescisórias;
 - II.** designar 01 (um) interlocutor, fora da equipe alocada na operação, que será responsável pelo acompanhamento do Contrato firmado com o BNDES;
 - III.** apresentar a equipe inicial de profissionais devidamente habilitada e uniformizada, em data definida na Reunião Preliminar;
 - IV.** dispor de equipe de cobertura, devidamente habilitada e uniformizada, para repor de forma imediata férias, licenças, faltas e atrasos de profissionais alocados na execução dos serviços; (no primeiro ano apenas profissionais para cobertura de licenças, faltas e atrasos, e a partir do segundo ano de contrato, também profissionais para cobertura de férias).
 - V.** em caso de substituição permanente ou temporária, fazer a apresentação do profissional substituto, encaminhando por e-mail itens exigidos no item 3.3 deste Termo de Referência contendo o nome do substituto, as informações relativas à sua qualificação e ao seu perfil profissional, e o período correspondente, bem como o nome do profissional substituído para avaliação e prévia aprovação do BNDES;
 - VI.** afastar de imediato o profissional, nos casos previstos nos itens 7.3 e 7.4 deste Termo de Referência, e apresentar novo profissional devidamente habilitado e uniformizado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;
 - VII.** descontar, da nota fiscal mensal, os valores referentes às faltas ocorridas, sem reposição, dentro do mês, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no Contrato;
 - VIII.** devolver, ao final do Contrato, e/ou no caso de dispensa, demissão ou afastamento de profissional, os crachás de identificação fornecidos pelo BNDES, sob pena de ter que indenizar aqueles que tiverem sido danificados ou perdidos;

- IX.** alocar na execução dos serviços, profissionais pertencentes ao quadro de empregados da própria CONTRATADA, sendo vedada a subcontratação (com exceção do serviço de implantação do Sistema de Monitoria que pode ser subcontratada);
- X.** fornecer headsets novos, um para cada profissional da equipe contratada, acrescidos de, no mínimo, 10 (dez) unidades sobressalentes, disponíveis no BNDES no dia em que o Contrato entrar em operação;
- a) Os HEADSETs, com os respectivos adaptadores e cabo de quick disconnect, devem ser compatíveis tanto com notebooks - cuja interface de áudio é um conector P2 combo 3,5 mm; quanto com desktops - com interface de áudio de dois conectores P2 3,5 mm (um para o fone e outro para o microfone). Para obter esta compatibilidade serão admitidos (a) o uso de adaptadores de um conector P2 combo para dois conectores P2 ou vice-versa, bem como (b) o uso de headsets com interface USB. Caso o headset dependa da instalação de drivers para seu funcionamento, os drivers deverão assinados digitalmente nos moldes do "Windows Hardware Compatibility Program", de modo que sejam compatíveis e considerados confiáveis pelos sistemas operacionais Windows 10 e Windows 11;
- b) São permitidas as possibilidades:
- headsets com plugue combo + adaptador para plugues separados; ou
 - headsets USB (usam porta USB e são compatíveis com ambos os computadores (notebook e desktop) sem necessidade de adaptador.
- c) O tubo de voz, a espuma de orelha, o headset e seus cabos e adaptadores deverão ser trocados nas hipóteses previstas na NR-17; e
- d) Cada novo integrante da equipe deverá receber, antes do início da atividade, *headsets* novos, nas características acima.
- XI.** responsabilizar-se pela investigação de antecedentes sociais de seus empregados, podendo o BNDES exigir, a qualquer tempo, a comprovação dos fatos; e
- XII.** informar ao BNDES toda e qualquer irregularidade observada na prestação do serviço.

20. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DO BNDES

20.1. Além de outras obrigações estabelecidas no Edital e nas leis vigentes ou nas que entrarem em vigor, particularmente na Lei nº 13.303/2016, constituem obrigações do BNDES:

- I.** disponibilizar espaço físico e infraestrutura tecnológica adequados e necessários para a execução dos serviços, incluindo todos os sistemas de registro e consulta de informações, exceto o sistema de monitoria a ser disponibilizado pela CONTRATADA, nos termos do item 4.2 deste Termo de Referência; e
- II.** solicitar por escrito e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, a prestação dos serviços adicionais na forma prevista no item 2.2.4 deste Termo de Referência.

21. EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

- 21.1.** Com relação à mão de obra, o BNDES e a Contratada têm direito ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, em consonância com o inciso XXI, do artigo 37, da Constituição Federal, a ser realizado mediante repactuação, reajuste ou revisão de preços, nos termos previstos na minuta de contrato, respeitando a Matriz de Riscos (Anexo XI).
- 21.2.** O auxílio-alimentação será reequilibrado anualmente, de acordo com a variação percentual do valor do benefício referenciado na Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria profissional, ou de acordo com a variação do IPCA – Alimentos acumulado, o que for maior.
- 21.3.** O auxílio-transporte será reequilibrado de acordo com a legislação local, conforme disposto no item 3.16.2 do Termo de Referência, adotando-se como referência a data base estabelecida na Convenção Coletiva de Trabalho da respectiva categoria profissional.
- 21.4.** Com relação ao benefício assistência médica, o valor máximo de custeio do benefício de assistência médica e hospitalar deverá considerar o quantitativo de postos de trabalho, o perfil etário da contratação, bem como as medianas dos “Valores comerciais por faixa etária e tipo de plano – Brasil”, referentes a contratações Empresariais (excluindo planos por adesão ou individuais) e segmentação Ambulatorial e Hospitalar, constantes do Painel de Precificação de Planos de Saúde disponibilizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- 21.5.** Considerando a inexistência de índice de atualização de preços correspondente, o valor máximo de que trata o item 3.16.1 do Termo de Referência poderá ser reajustado anualmente, mediante solicitação da empresa contratada, com base na variação a mercado dos custos do referido benefício, que deverá ser devidamente comprovada pela empresa contratada e avaliada pelo Gestor do Contrato para fins de verificação da vantajosidade do preço.

22. PENALIDADES

- 22.1.** Em caso de inexecução total ou parcial do Contrato, inclusive de descumprimento de exigência expressamente formulada pelo BNDES ou de inobservância de qualquer obrigação legal, bem como em caso de mora, sem motivo justificado, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes penalidades, observados os limites e condições previstos no Contrato:
- I.** advertência;
 - II.** multa de até 1% (um por cento) por dia de atraso no início da prestação dos serviços ou para quaisquer dos demais prazos previstos no Contrato, incidente sobre valor mensal da fatura em que o descumprimento se deu;
 - III.** multa de até 10% (dez por cento) incidente sobre o valor da fatura do mês em que o descumprimento se deu, em virtude de qualquer descumprimento contratual não previsto no inciso anterior, apurada de acordo com a gravidade da infração; e
 - IV.** suspensão do direito de licitar e de contratar com o BNDES, pelo prazo de até 2 (dois) anos, apurado de acordo com a gravidade da infração.

22.2. O total das multas aplicadas não poderá exceder o montante de 30% (trinta por cento) do valor global do Contrato durante a vigência contratual.

23. MATRIZ DE RISCOS

- 23.1.** A futura relação contratual entre o BNDES e a CONTRATADA terá como premissa a obtenção do melhor custo contratual, mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo. Por conta disso identificam-se os riscos decorrentes dessa relação contratual futura e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, ficam estabelecidos os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do ANEXO XI.
- 23.2.** O reajuste de preço aludido na Matriz de Riscos deve respeitar o disposto na Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do contrato a ser celebrado.
- 23.3.** É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

24. SIGILO DAS INFORMAÇÕES

- 24.1.** A CONTRATADA deverá cumprir e obedecer às Diretrizes e Normas da Política Corporativa de Segurança da Informação do BNDES, necessárias para resguardar e assegurar que as informações sejam preservadas quanto à integridade e confidencialidade, sob pena de responsabilizar-se pelo ressarcimento de quaisquer danos ou prejuízos causados ao BNDES, suas subsidiárias ou a terceiros.
- 24.2.** Durante a Reunião Preliminar, a CONTRATADA deverá entregar os Termos de Confidencialidade, assinados pelos profissionais que terão acesso às informações. A CONTRATADA deve manter sigilo sobre todos os dados, materiais, documentos e informações confidenciais aos quais tiver acesso, direta ou indiretamente, em decorrência da execução do objeto contratual, orientando os profissionais envolvidos a cumprir esta obrigação, respeitando-se as diretrizes e normas da Política Corporativa de Segurança da Informação do BNDES e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES
ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL

LICITANTE: _____ **CNPJ:** _____

ENDEREÇO: _____

TELEFONE: (____) _____ **E-MAIL:** _____

REPRESENTANTE LEGAL: _____

NACIONALIDADE: _____ **ESTADO CIVIL:** _____

PROFISSÃO: _____ **FUNÇÃO NA SOCIEDADE:** _____

RG: _____ **CPF:** _____

ESTABELECIMENTOS VINCULADOS À EXECUÇÃO CONTRATUAL (MATRIZ/FILIAL):

RAZÃO SOCIAL: _____ **CNPJ:** _____

ENDEREÇO: _____

RAZÃO SOCIAL: _____ **CNPJ:** _____

ENDEREÇO: _____

DESCRIÇÃO DO OBJETO OFERTADO: Contratação continuada de serviço de atendimento dos Canais de Relacionamento do BNDES, e outros serviços associados.

O modelo de Planilha de Preços a ser utilizada está disponível, no formato Excel (.xls), no **site do BNDES** (www.bndes.gov.br).

O Licitante _____ declara ter ciência e aceitar todas as exigências do Edital do Pregão em referência, bem como todas as condições de execução do objeto, propondo sua execução pelo valor global de R\$ ____ (____), observados os valores unitários cotados na planilha acima.

Declara, outrossim, que o valor proposto inclui todas as despesas e custos, diretos e indiretos (tais como tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições, transporte, viagens, seguro e insumos), necessários ao cumprimento integral do objeto.

Por fim, o Licitante _____ informa que a validade da presente proposta é de ____ (____) dias.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

(Representante Legal do Licitante)

Obs.: O Licitante deverá observar o prazo mínimo de validade da proposta estabelecido no item 3.3 do edital.

Obs.: O arquivo eletrônico contendo o(s) modelo(s) da(s) planilha(s) de preços poderá ser obtido pelo Licitante que assim solicitar pelo e-mail licitacoes@bndes.gov.br.

[Nome da Empresa], inscrita no CNPJ sob o nº [número do CNPJ], com sede à [endereço completo], vem, respeitosamente, apresentar sua proposta de preços para o objeto da licitação em referência, conforme segue:

1. Dados da Proposta

- **Objeto:** Contratação continuada de serviço de atendimento dos Canais de Relacionamento do BNDES, e outros serviços associados
- **Prazo de Execução/Entrega:** [Informar o prazo]
- **Validade da Proposta:** [Ex.: 60 dias]

2. Preços

| Item | Descrição | Quantidade | Valor Unitário (R\$) | Valor Total (R\$) |
|---|-----------------------|------------|----------------------|-------------------|
| 1 | [Descrição do item 1] | [Qtd.] | [Valor unitário] | [Valor total] |
| 2 | [Descrição do item 2] | [Qtd.] | [Valor unitário] | [Valor total] |
| Total Geral (R\$): [Somar todos os valores] | | | | |

3. Declarações

Declaramos que os preços apresentados incluem todos os custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, bem como quaisquer despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto licitado.

4. Assinatura

[Local], [Data].

[Nome do Representante Legal]

[Cargo do Representante Legal]

[Assinatura e Carimbo da Empresa]

Observações:

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES

ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO OCS Nº ____ / ____
CONTRATO SAP Nº ____

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI
CELEBRAM O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO
ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES E ____, NA FORMA ABAIXO:

O **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES**, empresa pública federal, com sede em Brasília - DF e serviços no Rio de Janeiro – RJ, na Av. República do Chile, nº 100, CEP nº 20.031-917, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 33.657.248/0001-89, doravante denominado simplesmente **BNDES**, neste ato representado na forma do seu Estatuto Social; e ____, [com sede em ____ / domiciliado(a) em ____], [inscrito(a) no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº ____], doravante denominado(a) simplesmente **CONTRATADO**, neste ato representado na forma de seus atos constitutivos, em conformidade com o procedimento do Pregão Eletrônico nº 10/2026 - **BNDES**, autorizado em 11/03/2026, por intermédio da IP ARMC/DEREL nº 01/2026, de 03/03/2026, conforme previsão orçamentária sob rubrica nº 3102700030, centro de custo BN20006000, observado o disposto na Lei nº 13.303/2016 e no Regulamento Licitações e Contratos do Sistema **BNDES**, têm, entre si, justo e contratado o que se contém nas Cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação continuada de serviços de atendimento dos Canais de Relacionamento do BNDES, englobando o atendimento a usuários e a monitoria da qualidade, conforme especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº 10/2026 - **BNDES**) e da proposta apresentada pelo **CONTRATADO**, respectivamente, Anexos I e II deste Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

O presente Contrato terá duração de 24 (vinte e quatro) meses, a contar de 02/05/2026 ou da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante aditivo, por períodos sucessivos, até o limite total de 60 (sessenta) meses.

Parágrafo Primeiro

O **CONTRATADO** deverá, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação do Gestor do Contrato, apresentar, por intermédio do seu Representante Legal, sua manifestação sobre a prorrogação do Contrato.

Parágrafo Segundo

Independente da notificação do parágrafo anterior, o **CONTRATADO** deverá comunicar ao Gestor seu interesse quanto à prorrogação do contrato até 90 (noventa) dias antes do término de cada período de vigência contratual.

Parágrafo Terceiro

A formalização da prorrogação será efetuada por meio de aditivo epistolar, dispensando-se a assinatura do **CONTRATADO**

Parágrafo Quarto

Caso o **CONTRATADO** se recuse a celebrar aditivo contratual de prorrogação, tendo antes manifestado sua intenção de prorrogar o Contrato ou deixado de manifestar seu propósito de não prorrogar, nos termos do Parágrafo Primeiro desta Cláusula, ficará sujeito às penalidades previstas na Cláusula de Penalidades deste Contrato.

Parágrafo Quinto

Após 60 (sessenta) meses de vigência do contrato, caso seja configurada a hipótese prevista no inciso II do art. 71 da Lei nº 13.303/2016 ou no art. 104, I, da RES CA nº 02/2025 – BNDES (Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema BNDES), sem prejuízo de eventuais alterações legislativas posteriores, ou conforme a legislação vigente à época da prorrogação que venha a disciplinar a matéria, o **BNDES** poderá, de forma devidamente justificada, prorrogar o contrato por até mais 60 (sessenta) meses, mediante a concordância do **CONTRATADO**.

CLÁUSULA TERCEIRA – LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A execução do objeto contratado respeitará as especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I deste Contrato) e da proposta apresentada pelo **CONTRATADO**, respectivamente, Anexos I e II deste Contrato.

Parágrafo Primeiro

O **BNDES** convocará o **CONTRATADO** a comparecer à reunião preliminar a ser realizada em até 10 (dez) dias úteis, a contar da assinatura do Contrato. Nesta reunião o **BNDES** esclarecerá ao **CONTRATADO** todas as dúvidas relativas à execução do objeto, disponibilizando eventuais documentos necessários ao início dos trabalhos, cabendo ao **CONTRATADO**:

- I. indicar o responsável pelo Contrato firmado com o **BNDES**;
- II. apresentar uma listagem contendo a identificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, os respectivos salários e os quadros de horário;
- III. apresentar a comprovação de vínculo jurídico dos profissionais designados para a prestação dos serviços com o **CONTRATADO** (inclusive do responsável), o que se dará mediante a apresentação de cópia da carteira de trabalho e previdência social – CTPS devidamente assinada;
- IV. apresentar cópia do Atestado de Saúde Ocupacional Admissional dos profissionais designados para a prestação dos serviços, emitido por médico do trabalho;
- V. apresentar, no caso de substituição dos profissionais designados para a prestação dos serviços, os documentos comprobatórios dos perfis profissionais exigidos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, observando-se que o perfil do substituto deve ser do mesmo nível ou de nível superior ao do substituído;
- VI. apresentar os termos de confidencialidade assinados pelos profissionais designados para a prestação de serviços, observado o modelo constante do Anexo V (Minuta de Termo de Confidencialidade para Profissionais) deste Contrato; e
- VII. apresentar uma amostra dos uniformes, conforme especificações constantes do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Segundo

O **CONTRATADO** deverá dispor de cadastro de pessoal qualificado para proceder à substituição dos profissionais alocados na execução dos serviços, observado o disposto a seguir:

- I. a substituição deverá ser realizada em até 05 (cinco) dias úteis;
- II. o substituto deverá possuir perfil igual ou superior ao do profissional substituído;
- III. o **CONTRATADO** deverá submeter ao **BNDES** um pedido de substituição, indicando o substituto e o profissional a ser substituído, bem como o período de substituição se for o caso. A este pedido deverá ser anexada a documentação que comprove o perfil profissional do substituto, nos termos do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato;
- IV. a substituição somente poderá ser realizada após a aprovação pelo **BNDES**;

V. aprovada a substituição, o **CONTRATADO** deverá apresentar os documentos listados no Parágrafo Primeiro desta Cláusula.

CLÁUSULA QUARTA – NÍVEIS DE SERVIÇO

Os serviços contratados deverão ser executados de acordo com os padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo **BNDES**, observados os níveis de serviço descritos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Único

O descumprimento dos níveis de serviço acarretará a aplicação dos índices de redução do preço previstos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato, quando cabíveis.

CLÁUSULA QUINTA – RECEBIMENTO DO OBJETO

O **BNDES** efetuará o recebimento do objeto, através do Gestor, mencionado na Cláusula de Obrigações do **BNDES** deste Contrato, observado o disposto no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

CLÁUSULA SEXTA – PREÇO

O **BNDES** pagará ao **CONTRATADO**, pela execução do objeto contratado, o valor de até R\$ (), conforme proposta apresentada (Anexo II deste Contrato), observado o disposto na Cláusula de Pagamento deste Instrumento

Parágrafo Primeiro

No valor ajustado no *caput* desta Cláusula estão incluídos todos os insumos, encargos trabalhistas e tributos, inclusive contribuições fiscais e parafiscais, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução deste Contrato.

Parágrafo Segundo

Na hipótese de o objeto ser, a critério do **BNDES**, parcialmente executado e recebido, os valores previstos nesta Cláusula serão proporcionalmente reduzidos, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

Parágrafo Terceiro

Caso o **BNDES** não demande o total do objeto previsto neste Contrato, não será devida indenização ao **CONTRATADO**.

Parágrafo Quarto

O **CONTRATADO** deverá arcar com os ônus decorrentes de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso os quantitativos previstos inicialmente em sua proposta não sejam satisfatórios para o atendimento ao objeto deste Contrato;

Parágrafo Quinto

O **BNDES** não se compromete à utilização do total estimado de horas extraordinárias, sendo pagas somente as que efetivamente forem realizadas, que serão aferidas através de planilhas a serem apresentadas, mensalmente, pelo **CONTRATADO**.

CLÁUSULA SÉTIMA – PAGAMENTO

O **BNDES** efetuará o pagamento referente ao objeto deste Contrato, nos moldes estabelecidos no Termo de Referência (Anexo I), por meio de crédito em conta bancária, em até 10 (dez) dias úteis a contar da data de apresentação do documento fiscal ou equivalente legal (prioritariamente nota fiscal, e nos casos de dispensa desta: fatura, recibo de pagamento a autônomo), desde que tenha sido efetuado ateste pelo Gestor do Contrato das obrigações contratuais assumidas pelo **CONTRATADO**, observado o disposto no Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento.

Parágrafo Primeiro

O documento fiscal ou equivalente legal deverá ser apresentado ao **BNDES** no mês de sua emissão e até o dia 25 (vinte e cinco) do mesmo – ou data anterior que viabilize o tempestivo recolhimento dos tributos, se a legislação tributária assim exigir – possibilitando o cumprimento, pelo **BNDES**, das obrigações fiscais principais e acessórias decorrentes deste Contrato. Havendo impedimento legal para o cumprimento desse prazo, o documento fiscal ou equivalente legal deverá ser apresentado até o primeiro dia útil do mês seguinte, seguinte da prestação do serviço/fornecimento do bem.

Parágrafo Segundo

A apresentação do documento de cobrança fora do prazo previsto nesta cláusula poderá implicar em sua rejeição e no direito do **BNDES** se ressarcir, preferencialmente, mediante desconto do valor a ser pago ao **CONTRATADO**, por qualquer penalidade tributária incidente pelo atraso.

Parágrafo Terceiro

Nas hipóteses em que o recebimento definitivo ocorrer após a entrega do documento fiscal ou equivalente legal, o **BNDES** terá até 10 (dez) dias úteis, a contar da data em que o objeto tiver sido recebido definitivamente, para efetuar o pagamento.

Parágrafo Quarto

O primeiro documento fiscal ou equivalente legal terá como objeto de cobrança o período compreendido entre o dia de início da prestação dos serviços e o último dia desse mês, e os documentos fiscais ou equivalentes legais subsequentes terão como referência o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês. O último documento fiscal ou equivalente legal, por seu turno, referir-se-á ao período compreendido entre o primeiro dia do último mês da prestação dos serviços e o último dia de serviço prestado. Em todos os casos, o documento fiscal ou equivalente legal só poderá ser emitido e apresentado ao **BNDES** após a efetiva prestação do serviço, respeitado o disposto no Parágrafo anterior.

Parágrafo Quinto

Para toda efetivação de pagamento, o Contratado deverá protocolar o documento fiscal ou equivalente em meio digital em sistema eletrônico próprio do **BNDES**, observadas as orientações vigentes do Contratante. Documentos em meio físico não serão aceitos, salvo previsão expressa no instrumento convocatório ou no contrato.

Parágrafo Sexto

O **BNDES** não efetuará pagamento diretamente em favor do(s) Subcontratado(s), salvo nas hipóteses legalmente previstas.

Parágrafo Sétimo

O documento fiscal ou equivalente legal deverá respeitar a legislação tributária e conter, minimamente, as seguintes informações:

- I. número da Ordem de Compra/Serviço – OCS ou número SAP do Contrato;
- II. número do pedido SAP, a ser informado pelo Gestor do Contrato;
- III. número da Folha de Registro de Serviços (FRS), a ser informado pelo Gestor do Contrato;
- IV. descrição detalhada do objeto executado e dos respectivos valores;
- V. período de referência da execução do objeto;
- VI. nome e número do CNPJ do **CONTRATADO**, cuja regularidade fiscal tenha sido avaliada na fase de habilitação, bem como o número de inscrição na Fazenda Municipal e/ou Estadual, conforme o caso;

- VII.** nome e número do banco e da agência, bem como o número da conta corrente da **CONTRATADO**, vinculada ao CNPJ constante do documento fiscal ou equivalente legal, com respectivos dígitos verificadores;
- VIII.** tomador do serviço: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – **BNDES**;
- IX.** CNPJ do tomador do serviço: 33.657.248/0001-89;
- X.** local de execução do objeto, emitindo-se um documento fiscal ou equivalente legal para cada Município em que o serviço seja prestado, se for o caso;
- XI.** código do serviço, nos termos da legislação vigente⁴, em concordância com as informações inseridas na Declaração de Informações para Fornecimento - DIF;
- XII.** destaque das retenções tributárias aplicáveis, conforme estabelecido na DIF.

Parágrafo Oitavo

Os pagamentos a serem efetuados em favor do **CONTRATADO** estarão sujeitos, no que couber, às retenções de tributos, nos termos da legislação tributária e com base nas informações prestadas pelo **CONTRATADO**. Em casos de dispensa ou benefício fiscal que implique em redução ou eliminação da retenção de tributos, o **CONTRATADO** fornecerá todos os documentos comprobatórios.

Parágrafo Nono

O documento fiscal ou equivalente legal emitido pelo **CONTRATADO** deverá estar em conformidade com a legislação tributária onde o **CONTRATADO** esteja estabelecida, cuja regularidade fiscal foi avaliada na etapa de habilitação, e com as normas regulamentares aprovadas pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, especialmente no que tange à retenção de tributos, sob pena de devolução do documento e interrupção do prazo para pagamento.

Parágrafo Décimo

Ao documento fiscal ou equivalente legal deverão ser anexados:

- I.** declaração, assinada por um representante legal, de que o **CONTRATADO** é optante do Simples Nacional, se for o caso;
- II.** em caso de isenção/imunidade tributária, documentos comprobatórios com a indicação do dispositivo legal que ampara a isenção/imunidade;
- III.** demais documentos solicitados pelo Gestor do Contrato, necessários ao pagamento do objeto contratado;

Parágrafo Décimo Primeiro

Caso sejam verificadas divergências, o **BNDES** devolverá o documento fiscal ou equivalente legal ao **CONTRATADO** ou solicitará a emissão de carta de correção, quando cabível, interrompendo-se o prazo de pagamento até que este providencie as medidas saneadoras ou comprove a correção dos dados contestados pelo **BNDES**.

Parágrafo Décimo Segundo

Além de outras hipóteses previstas em lei ou no Contrato, o **BNDES** poderá descontar, do montante expresso no documento fiscal ou equivalente legal, os valores referentes a multas, indenizações apuradas em processo administrativo, bem como qualquer obrigação que decorra do descumprimento da legislação pelo **CONTRATADO**.

Parágrafo Décimo Terceiro

O pagamento mensal pelo **BNDES** ocorrerá após a verificação do cumprimento das obrigações trabalhistas,

⁴ lista anexa à Lei Complementar nº 116/2003 ou NBS (Nomenclatura Brasileira de Serviços)

previdenciárias e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS pelo **CONTRATADO** relativas aos empregados do **CONTRATADO** que tenham participado da execução dos serviços, em especial, quanto:

- a) ao pagamento de salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário;
- b) à concessão de férias remuneradas e ao pagamento do respectivo adicional;
- c) à concessão do auxílio-transporte, auxílio-alimentação e auxílio-saúde, quando for devido;
- d) aos depósitos do FGTS; e
- e) ao pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.

Parágrafo Décimo Quarto

Para possibilitar a verificação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, deverão ser apresentados ao **BNDES**, a respectiva documentação relativa à competência que está sendo faturada:

- I. Comprovantes de adimplemento dos salários e benefícios, relativos ao mês faturado;
- II. Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e de Informações à Previdência Social – GFIP, acompanhada da respectiva Relação de Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP, relativos ao mês faturado; e
- III. Demais documentos que se façam necessários para cumprimento das obrigações envolvidas.

Parágrafo Décimo Quinto

Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas (inclusive FGTS) e previdenciárias, o **BNDES** comunicará o fato ao **CONTRATADO** e poderá reter o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao da obrigação cujo adimplemento não tenha sido comprovado, até que a situação seja regularizada.

Parágrafo Décimo Sexto

Na hipótese do Parágrafo anterior, não sendo regularizada a situação no prazo de 15 (quinze) dias, o **BNDES**, sem prejuízo das penalidades cabíveis, inclusive a rescisão do contrato, poderá efetuar o pagamento das respectivas obrigações diretamente aos profissionais alocados à prestação de serviço, não configurando vínculo empregatício ou implicando em assunção de responsabilidades por quaisquer obrigações dele decorrentes entre o **BNDES** e os empregados do **CONTRATADO**. O sindicato representante da categoria dos trabalhadores será notificado para acompanhar o referido pagamento.

Parágrafo Décimo Sétimo

Na situação prevista no parágrafo anterior deve o **CONTRATADO** fornecer ao **BNDES** de imediato todas as informações e documentos necessários para a efetivação do pagamento direto.

Parágrafo Décimo Oitavo

Na impossibilidade de pagamento direto pelo **BNDES**, os valores retidos poderão ser depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS.

Parágrafo Décimo Nono

Os pagamentos efetuados pelo **BNDES** diretamente ou através da Justiça do Trabalho aos empregados do **CONTRATADO** equivalerá para todos os fins de direito à quitação, na exata medida dos pagamentos ou depósitos

efetuados, às suas obrigações decorrentes do presente Contrato perante o **CONTRATADO**.

Parágrafo Vigésimo

Os valores referentes a férias e ao 1/3 de férias, décimo terceiro salário, ausências legais, verbas rescisórias, devidos aos empregados do **CONTRATADO** que participarem da execução do serviço, não serão parte integrante dos pagamentos mensais ao **CONTRATADO**, devendo ser pagos pelo **BNDES** ao **CONTRATADO** na ocorrência do respectivo fato gerador, atendidas as seguintes disposições:

I. As verbas elencadas estão indicadas na planilha de custos e formação de preços apresentada pela Contratada e serão liberadas mediante a apresentação dos documentos comprobatórios da ocorrência dos fatos geradores e seus respectivos prazos de vencimento, observando as seguintes condições:

- a) Proporcional e anualmente, pelo valor correspondente aos décimos terceiros salários, quando devidos.
- b) Proporcionalmente, pelo valor correspondente às férias e ao 1/3 de férias, quando dos gozos de férias dos empregados vinculados ao contrato.
- c) Proporcionalmente, pelo valor correspondente aos 13ºs salários proporcionais, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da demissão de empregado vinculado ao contrato;
- d) Proporcionalmente, quando do afastamento para licença maternidade das empregadas vinculadas ao contrato;
- e) Proporcionalmente quando da ocorrência de ausências legais dos empregados vinculados ao contrato; e
- f) Proporcionalmente, ao final da vigência do contrato, para pagamento das verbas rescisórias, caso haja demissão de empregado vinculado ao contrato ou, caso não ocorra, serão pagos ao **CONTRATADO** os valores provisionados relativos às verbas rescisórias, descontados do montante correspondente ao aviso prévio indenizado.

II. O total dos valores a serem liberados pelo **BNDES** está limitado ao valor total indicado na planilha de custos e formação de preços, atualizado de acordo com a **CLÁUSULA OITAVA - EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO** desse instrumento, devendo o **CONTRATADO** complementá-los caso o valor indicado na planilha não seja suficiente para o atendimento das obrigações trabalhistas dispostas no item I deste Parágrafo.

Parágrafo Vigésimo Primeiro

Caso o **BNDES** não efetue o pagamento na forma prevista nesta Cláusula, em decorrência de fato não atribuível ao **CONTRATADO**, aos valores devidos serão acrescidos juros de mora de 0,5% (meio por cento) ao mês, *pro rata tempore*, calculados desde o dia do vencimento até a data da efetiva liquidação.

Parágrafo Vigésimo Segundo

Fica assegurado ao **BNDES** o direito de deduzir do pagamento devido ao **CONTRATADO**, por força deste Contrato ou de outro contrato mantido com o **BNDES**, o valor correspondente aos pagamentos efetuados a maior ou em duplicidade.

CLÁUSULA OITAVA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

O **BNDES** e o **CONTRATADO** têm direito ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, em consonância com o inciso XXI, do artigo 37, da Constituição Federal, a ser realizado mediante repactuação ou revisão de preços.

Parágrafo Primeiro

A repactuação de preços, na forma prevista na legislação, poderá ser requerida pelo **CONTRATADO** a cada período de 12 (doze) meses, sendo o primeiro contado do dia / / , data limite para a apresentação da proposta (Anexo II deste Contrato), ou da data do orçamento a que a proposta se referir, e os seguintes da data do fato gerador anterior, observando-se que:

I. no que tange aos custos decorrentes de mão de obra, determinados por norma coletiva de trabalho, será adotada como data do orçamento a que a proposta se referir e como data do fato gerador anterior à data dos instrumentos coletivos mencionados vigentes à época da proposta ou da repactuação anterior, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e benefícios não previstos originariamente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal ou norma coletiva de trabalho;

II. no que diz respeito aos insumos reajustados de acordo com os valores de mercado, o prazo mínimo de 12 (doze) meses para a realização da primeira repactuação de preços será contado da data limite para a apresentação da proposta (Anexo II do Contrato) e, para a realização das repactuações seguintes, o prazo será contado a partir do fato gerador da última repactuação;

III. caso o intervalo entre os fatos geradores seja inferior a 120 (cento e vinte) dias, os pedidos de repactuação poderão ser reunidos em um só procedimento, considerando-se o último fato gerador para a aplicação do inciso I do Parágrafo Quarto desta Cláusula;

IV. a repactuação será precedida de demonstração analítica do aumento dos custos;

V. o **CONTRATADO** deverá apresentar planilhas de custos comparativas entre a data da formulação da proposta/orçamento e o momento do pedido de repactuação, contemplando os custos unitários envolvidos, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor contratual então vigente; e

VI. deverão ser apresentados os documentos comprobatórios do aumento de custo, tais como, norma coletiva de trabalho, indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência e tarifas públicas.

Parágrafo Segundo

A revisão de preços poderá ser realizada por iniciativa do **BNDES** ou mediante solicitação do **CONTRATADO**, quando ocorrer fato imprevisível ou previsível, porém, de consequências incalculáveis, retardador ou impeditivo da execução do Contrato, ou ainda em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, que onere ou desonere as obrigações pactuadas no presente Instrumento, sendo, porém, vedada nas hipóteses em que o risco seja alocado ao **CONTRATADO** nos termos da Cláusula de Matriz de Riscos, respeitando-se o seguinte:

I. o **CONTRATADO** deverá formular ao **BNDES** requerimento para a revisão do Contrato, comprovando a ocorrência do fato gerador;

II. a comprovação será realizada por meio de documentos, tais como, atos normativos que criem ou alterem tributos, lista de preço de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta ou da última repactuação e do momento do pedido de revisão; e

III. com o requerimento, o **CONTRATADO** deverá apresentar planilhas de custos unitários, comparativas entre a data da formulação da proposta ou da última repactuação e o momento do pedido de revisão, contemplando os custos unitários envolvidos e evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor pactuado.

Parágrafo Terceiro

Independentemente de solicitação, o **BNDES** poderá convocar o **CONTRATADO** para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto contratado, na quantidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado, ou de itens que compõem o custo, cabendo ao **CONTRATADO** apresentar as informações solicitadas pelo **BNDES**.

Parágrafo Quarto

O **CONTRATADO** deverá solicitar a repactuação e/ou a revisão de preços até a prorrogação ou o encerramento do Contrato, hipótese em que os efeitos financeiros serão concedidos de modo retroativo a partir do fato gerador, observando-se, ainda, que:

I. caso o fato gerador da repactuação e/ou da revisão de preços ocorra com antecedência inferior a 60 (sessenta) dias da prorrogação ou do encerramento do Contrato, o **CONTRATADO** terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato gerador, para solicitar a repactuação e/ou a revisão de preços;

II. caso a assinatura do aditivo de prorrogação torne superveniente a ocorrência do fato gerador da repactuação, o

CONTRATADO terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato gerador, para solicitar a repactuação;

III. o **BNDES** deverá analisar o pedido de repactuação e/ou revisão de preços em até 60 (sessenta) dias, contados da solicitação e da entrega pelo **CONTRATADO** dos comprovantes de variação dos custos, ficando este prazo suspenso, a critério do **BNDES**, enquanto o **CONTRATADO** não apresentar a documentação solicitada para a comprovação da variação de custos; e

IV. caso o **CONTRATADO** não solicite a repactuação e/ou revisão de preços nos prazos fixados acima, não fará jus aos efeitos retroativos ou, caso o Contrato esteja encerrado, operar-se-á a renúncia a eventual direito à repactuação e/ou à revisão.

Parágrafo Quinto

O registro do acordo ou convenção coletiva é um requisito para a concessão da repactuação correlata pelo **BNDES**, cumprindo ao **CONTRATADO**, na hipótese de celebração de convenção coletiva, notificar judicial ou extrajudicialmente o sindicato competente para a promoção do registro, caso este não o faça em prazo razoável, para que seja deferida a repactuação.

Parágrafo Sexto

Se o processo de repactuação e/ou revisão de preços não for concluído até o vencimento do Contrato, e este for prorrogado, sua continuidade após o reequilíbrio econômico-financeiro ficará condicionada à manutenção da proposta do **CONTRATADO** como a condição mais vantajosa para o **BNDES**, podendo este:

I. realizar negociação de preços junto ao **CONTRATADO**, de forma a viabilizar a continuidade do ajuste, quando os novos valores fixados após a repactuação e/ou a revisão de preços estiverem acima do patamar apurado no mercado; ou

II. rescindir o Contrato, mediante aviso prévio ao **CONTRATADO**, com antecedência de 30 (trinta) dias, quando resultar infrutífera a negociação indicada no Inciso anterior.

Parágrafo Sétimo

Na ocorrência da hipótese prevista no Inciso II do Parágrafo anterior, o **CONTRATADO** fará jus à integralidade dos valores apurados no processo de repactuação e/ou revisão de preços até o término do Contrato, não podendo, todavia, reclamar qualquer indenização em razão da rescisão do mesmo.

CLÁUSULA NONA – MATRIZ DE RISCOS

O **BNDES** e o **CONTRATADO**, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do Anexo III deste Contrato.

Parágrafo Primeiro

A repactuação aludida na Matriz de Riscos deve respeitar o disposto na Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro deste Contrato.

Parágrafo Segundo

É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade do **CONTRATADO**.

CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA CONTRATUAL

O **CONTRATADO** prestará, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da convocação, garantia contratual, sob pena de aplicação de penalidade nos termos deste Contrato, observadas as condições para sua aceitação estipuladas nos incisos abaixo, no valor de R\$ ____ (____), que lhe será devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais.

I. Caução em dinheiro: deverá ser depositada em favor do **BNDES**, de acordo com as orientações que serão fornecidas quando da referida convocação;

II. Seguro Garantia: a Apólice de Seguro deverá ser emitida por Instituição autorizada pela SUSEP a operar no mercado securitário, que não se encontre sob regime de Direção Fiscal, Intervenção, Liquidação Extrajudicial ou Fiscalização Especial, e que não esteja cumprindo penalidade de suspensão imposta pela SUSEP;

a) O Instrumento de Apólice de Seguro deve prever expressamente:

a.1) responsabilidade da seguradora por todas e quaisquer multas de caráter sancionatório aplicadas ao **CONTRATADO**;

a.2) vigência pelo prazo contratual;

a.3) prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do **CONTRATADO** - ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação da expectativa de sinistro ou do efetivo aviso de sinistro, observados os prazos prescricionais pertinentes.

III. Fiança Bancária: a Carta de Fiança deverá ser emitida por Instituição Financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil - BACEN para funcionar no Brasil e que não se encontre em processo de liquidação extrajudicial ou de intervenção do BACEN.

a) O Instrumento de Fiança deve prever expressamente:

a.1) renúncia expressa, pelo fiador, ao benefício de ordem disposto no artigo 827 do Código Civil;

a.2) vigência pelo prazo contratual;

a.3) prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do **CONTRATADO** - ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação do inadimplemento à Instituição Financeira, observados os prazos prescricionais pertinentes.

Parágrafo Primeiro

O prazo previsto para a apresentação da garantia poderá ser prorrogado, por igual período, quando solicitado pelo **CONTRATADO** durante o respectivo transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo **BNDES**.

Parágrafo Segundo

Havendo majoração do preço contratado, decorrente de reajuste, repactuação ou revisão de preços causada por alterações na legislação tributária, fica dispensada a atualização da garantia, salvo se o valor da atualização for igual ou superior ao patamar referenciado no inciso II do artigo 91 do Regulamento de Licitações e Contratos do **SISTEMA BNDES**.

Parágrafo Terceiro

Nos demais casos que demandem a complementação ou renovação da garantia, tais como alteração do objeto (aditivo quantitativo ou qualitativo), prorrogação contratual, dentre outros, o **CONTRATADO** deverá providenciá-la no prazo estipulado pelo **BNDES**.

Parágrafo Quarto

Sempre que o contrato for garantido por fiança bancária ou seguro garantia, o **CONTRATADO** deve obter do garantidor anuência em relação à manutenção da garantia, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura do aditivo ou recebimento de carta de apostilamento ou aditivo epistolar, conforme o caso. Recusando-se o garantidor a manter a garantia, cabe ao **CONTRATADO** obter nova garantia no mesmo prazo, prorrogável por igual período a critério do **BNDES**.

Parágrafo Quinto

A garantia contratual deverá cobrir:

I. todas as obrigações decorrentes do objeto contratual, assim como eventuais danos decorrentes de seu descumprimento;

- II. todas as obrigações relacionadas ao objeto principal, ainda que decorrentes de sua manutenção e/ou refazimento, bem como das medidas necessárias à prevenção ordinária de sinistros, prejuízos e danos em geral;
- III. prejuízos decorrentes de atos de corrupção praticados sem participação dolosa do **BNDES** ou de seus representantes;
- IV. prejuízos diretos causados ao **BNDES** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- V. multas moratórias e/ou punitivas aplicadas pelo **BNDES** ao **CONTRATADO**;
- VI. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pelo **CONTRATADO**, quando o objeto contratual demandar cessão de mão de obra com dedicação exclusiva.

Parágrafo Sexto

Em caso de prorrogação da vigência ou alteração do objeto contratual, o **CONTRATADO** deverá notificar a entidade fiadora/seguradora, conforme o caso, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da formalização do respectivo Instrumento Contratual.

Parágrafo Sétimo

Por se tratar de garantia contratual prestada em benefício de uma Estatal, caso os documentos de caução, fiança ou seguro façam referência à Lei nº 8.666/1993 e/ou à Lei nº 14.133/2021, aplicam-se as disposições respectivas da Lei nº 13.303/2016, no que couber.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

Além de outras obrigações estabelecidas neste Instrumento, em seus anexos ou nas leis vigentes, particularmente na Lei nº 13.303/2016, ou que entrarem em vigor, constituem obrigações do **CONTRATADO**:

- I. manter durante a vigência deste Contrato todas as condições de habilitação e a ausência de impedimentos exigidas quando da contratação, comprovando-as sempre que solicitado pelo **BNDES**;
- II. comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com o **BNDES**, bem como a eventual perda dos pressupostos para a licitação;
- III. reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução;
- IV. reparar todos os danos e prejuízos causados ao **BNDES** ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do Gestor do Contrato;
- V. pagar todos os encargos e tributos, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste Contrato, podendo o **BNDES**, a qualquer momento, exigir do **CONTRATADO** a comprovação de sua regularidade;
- VI. assumir a responsabilidade integral por quaisquer ônus que venham a ser impostos ao **BNDES** em virtude de documento fiscal que venha a emitir em desacordo com a legislação aplicável.
- VII. providenciar, perante a Receita Federal do Brasil - RFB, comprovando ao **BNDES**, sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006, se o **CONTRATADO**, quando optante:
 - a) extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência deste Contrato; ou
 - b) enquadrar-se em alguma das situações previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006;
- VIII. permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo Gestor do Contrato;
- IX. obedecer às instruções e aos procedimentos, estabelecidos pelo **BNDES**, para a adequada execução do Contrato;
- X. designar 01 (um) preposto como responsável pelo Contrato firmado com o **BNDES**, para participar de eventuais reuniões e ser o interlocutor do **CONTRATADO**, zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste Instrumento;

X. apresentar, em até 10 (dez) dias úteis após a convocação, a Declaração de Informações para Fornecimento - DIF, adequadamente preenchida, sob pena de instauração de procedimento punitivo para aplicação de penalidade, e de retenção tributária, pelo **BNDES**, nos casos previstos em lei, da alíquota que entender adequada;

a) as informações inseridas na Declaração de Informações para Fornecimento – DIF não deverão divergir das constantes do documento fiscal ou equivalente legal;

b) no caso de subcontratação, o **CONTRATADO** deverá apresentar, ainda, uma DIF para cada subcontratado, devidamente preenchida(s) com os respectivos dados e assinada(s) pelo(s) respectivo(s) representante(s) legal(is).

XI. orientar os profissionais alocados na execução dos serviços para que se comportem de forma cordial, e que estejam sempre dentro dos padrões de apresentação e higiene compatíveis com os serviços;

XII. controlar a frequência, a assiduidade e a pontualidade dos empregados alocados na execução dos serviços, descontando do preço as faltas e os atrasos com base em relatório mensal de frequência;

XIII. fornecer uniformes a cada um dos empregados alocados na prestação dos serviços, sem quaisquer ônus para eles, anualmente, observadas as especificações e quantidades previstas no item 3.17 do Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento;

XIV. zelar pela segurança dos profissionais alocados na execução dos serviços, responsabilizando-se por quaisquer acidentes, em serviço, de que venham a ser vítimas;

XV. impedir que os profissionais alocados na execução dos serviços realizem horas extraordinárias, exceto quando devidamente solicitado pelo **BNDES**, observando-se os limites impostos no item 2.2.6 do Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento;

XVI. Comprovar, mensalmente e a qualquer tempo por solicitação do **BNDES**, o pagamento dos salários, dos adicionais, das férias e do 13º salário dos profissionais através da apresentação ao **BNDES**, do comprovante de depósito;

XVII. Comprovar, mensalmente e a qualquer tempo por solicitação do **BNDES**, o pagamento dos salários, dos adicionais, das férias e do 13º salário dos profissionais através da apresentação ao **BNDES**, do comprovante de depósito;

XVIII. fornecer, sempre que solicitado pelo **BNDES**, comprovação documental do conteúdo das informações apresentadas na planilha de custos e formação de preços, efetuando os ajustes necessários;

XIX. fornecer todas as ferramentas, equipamentos e materiais necessários à execução dos serviços, nos termos dispostos no Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento;

XX. atender às solicitações do **BNDES** relativas à transição contratual entre o **CONTRATADO** e o seu sucessor na execução dos serviços, prestando todo o suporte, a fim de que o objeto contratado não seja interrompido;

XXI. garantir que o objeto do Contrato não infringe quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, *know-how* ou *trade-secrets*, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face do **BNDES**, por acusação da espécie, podendo o **CONTRATADO** ser instado a intervir no processo;

XXII. responsabilizar-se pelo cumprimento das normas de segurança das dependências do **BNDES** por parte dos profissionais alocados na execução dos serviços, quanto ao porte de identificação e à utilização dos acessos indicados pelo **BNDES**;

XXIII. devolver, ao final do Contrato, os crachás de identificação fornecidos pelo **BNDES**;

XXIV. responsabilizar-se pela investigação de antecedentes sociais dos profissionais alocados na execução dos serviços, podendo o **BNDES** exigir, a qualquer tempo, sua comprovação;

XXV. devolver recursos disponibilizados pelo **BNDES**, revogar perfis de acesso de seus profissionais, eliminar suas caixas postais e adotar demais providências aplicáveis ao término da vigência deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS DO CONTRATADO

O **CONTRATADO** deverá cumprir todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais designados para a prestação de serviço, observando, especialmente, as obrigações seguintes:

- I.** pagar os salários e demais verbas passadas diretamente ao profissional, por depósito na conta bancária do mesmo aberta pelo **CONTRATADO** para esse fim, em estabelecimento de crédito próximo ao local de trabalho, no prazo;
- II.** pagar os salários e os insumos dos profissionais alocados na execução dos serviços, de acordo com os valores indicados na planilha de custos e formação de preços. Tais valores poderão ser reduzidos, desde que esteja de acordo com o instrumento coletivo adotado pelo **CONTRATADO**, seja garantida a qualidade da prestação dos serviços e que a redução seja comunicada ao **BNDES** para que este possa promover o reequilíbrio dos preços, sendo-lhe facultada a análise de exequibilidade dos novos valores;
- III.** observar as obrigações previstas na norma coletiva aplicável à categoria profissional do empregado, inclusive no que diz respeito a pisos salariais;
- IV.** respeitar o piso salarial estipulado na proposta (Anexo II deste Instrumento), sem prejuízo do disposto no Inciso anterior;
- V.** cumprir as obrigações trabalhistas de acordo com os valores e especificações indicados na planilha de custos e formação de preços (contida na proposta – Anexo II deste Instrumento);
- VI.** atender a legislação relativa à segurança e à medicina do trabalho, e em particular as Normas Regulamentadoras (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego;
- VII.** pagar antecipadamente, em parcela única mensal, os insumos referentes a vale-transporte e auxílio-alimentação; e
- VIII.** prestar assistência médica mínima por plano básico de saúde, que contemple atendimento médico de emergência, ambulatorial e hospitalar, com base nos valores de mercado, ainda que não prevista na norma coletiva aplicável à categoria profissional do empregado.

Parágrafo Primeiro

Devem ser mantidos e atualizados pelo **CONTRATADO**, bem como exibidos por meio de cópias eletrônicas, sempre que solicitadas pelo **BNDES**, os registros, anotações e documentos que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, tais como:

- I.** o contrato de trabalho, o regulamento interno da empresa, se houver, a norma coletiva aplicável à categoria profissional do empregado;
- II.** o registro do profissional e a carteira de trabalho e previdência social – CTPS devidamente assinada;
- III.** o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização das avaliações médicas (admissional, periódica, demissional e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função) e exames complementares determinados pelo médico do trabalho;
- IV.** documento comprobatório do cadastramento do profissional no regime do PIS/PASEP;
- V.** documento comprobatório do pagamento das contribuições previdenciárias dos empregados e do empregador;
- VI.** cartão, ficha ou livro de ponto assinado pelo profissional, ou documento comprobatório do registro eletrônico de ponto, nos quais constem as horas trabalhadas normais e extraordinárias, se for o caso;
- VII.** recibo de concessão de aviso de férias, a ser dado 30 (trinta) dias antes do respectivo gozo;
- VIII.** documento comprobatório de depósito bancário na conta do profissional referente ao pagamento dos salários mensais e adicionais aplicáveis, férias acrescidas do terço constitucional e décimo terceiro salário (primeira e segunda parcelas);
- IX.** documento comprobatório de pagamento do salário-família, caso devido, por depósito bancário na conta do profissional, aberta nos termos do Inciso I do *caput* desta Cláusula;
- X.** documento comprobatório de opção e fornecimento de vale-transporte, quando for o caso;

- XI.** documento comprobatório de fornecimento de auxílio-alimentação e de assistência médica;
- XII.** documento comprobatório de recolhimento das contribuições devidas aos sindicatos;
- XIII.** documento comprobatório de entrega e do conteúdo da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS);
- XIV.** documento que ateste o recebimento pelo profissional de equipamentos de proteção individual ou coletiva, se o serviço assim o exigir;
- XV.** documento comprobatório do recolhimento dos valores devidos ao FGTS nas respectivas contas vinculadas dos profissionais;
- XVI.** documento comprobatório da entrega e do conteúdo do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED);
- XVII.** cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação do serviço, em que conste como tomador o **BNDES**;
- XVIII.** cópia dos contracheques dos profissionais alocados na execução do serviço, relativos a qualquer mês da prestação de serviço
- XIX.** documento comprobatório de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou por este Contrato
- XX.** em caso de demissão ou rescisão de contrato de trabalho, os seguintes documentos:
 - a)** termos que cuidem da demissão ou rescisão do contrato, sua respectiva homologação e quitação de verbas rescisórias, na forma da legislação;
 - b)** documento comprobatório da concessão de aviso prévio pelo **CONTRATADO** ou pelo profissional;
 - c)** documento comprobatório da entrega dos documentos necessários à obtenção de seguro-desemprego pelo profissional, nas hipóteses em que o mesmo faça jus ao benefício;
 - d)** guias de recolhimento do FGTS e das contribuições sociais devidas;
 - e)** extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada profissional dispensado; e
 - f)** Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização do exame médico demissional, quando exigível.

Parágrafo Segundo

Fica estabelecido que o **CONTRATADO** é considerado, para todos os fins e efeitos jurídicos, como único e exclusivo empregador dos profissionais alocados à prestação de serviço, sendo o responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o **BNDES** ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – CONDUTA ÉTICA DO CONTRATADO E DO BNDES

O **CONTRATADO** e o **BNDES** comprometem-se a manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta por preceitos éticos e, em especial, por sua responsabilidade socioambiental.

Parágrafo Primeiro

Em atendimento ao disposto no *caput* desta Cláusula, o **CONTRATADO** obriga-se, inclusive, a:

- I.** não oferecer, prometer, dar, autorizar, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, seja pecuniária ou de outra natureza, consistente em fraude, ato de corrupção ou qualquer outra violação de dever legal, relacionada com este Contrato, bem como a tomar todas as medidas ao seu alcance para impedir administradores, empregados, agentes, representantes, fornecedores, contratados ou subcontratados, seus ou de suas controladas, de

fazê-lo;

II. impedir o favorecimento ou a participação de empregado ou dirigente do Sistema **BNDES** (**BNDES** e suas subsidiárias) na execução do objeto do presente Contrato;

III. providenciar para que não sejam alocados, na execução dos serviços, familiares de dirigente ou empregado do Sistema **BNDES**, considerando-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;

IV. observar a Política para Transações com Partes Relacionadas e o Código de Ética do Sistema **BNDES** vigentes ao tempo da contratação, bem como a Política Corporativa de Integridade do Sistema **BNDES**, assegurando-se de que seus representantes, administradores, todos os profissionais envolvidos na execução do objeto e eventuais subcontratados pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios neles constantes;

V. adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição;

VI. informar imediatamente ao **BNDES** a ocorrência de potencial situação de conflito de interesses, comunicando na mesma oportunidade as medidas que serão adotadas para o tratamento da questão; e

VII. notificar imediatamente o **BNDES** sobre qualquer investigação ou procedimento iniciado por autoridade governamental relacionado à violação de Leis Anticorrupção (nacional ou estrangeira) e/ou de obrigações da empresa, de seus administradores, diretores, prepostos, empregados, representantes ou terceiros a seu serviço, incluindo subcontratados, referentes a este Contrato.

Parágrafo Segundo

O **BNDES** recomenda, ao **CONTRATADO**, considerar em suas práticas de gestão a implantação de programa de integridade estruturado, voltado à prevenção, detecção e remediação da ocorrência de fraudes e atos de corrupção.

Parágrafo Terceiro

Verificada uma das situações mencionadas nos incisos II e III do Parágrafo Primeiro desta Cláusula, compete ao **CONTRATADO** afastar imediatamente da execução do Contrato os agentes que impliquem a ocorrência dos impedimentos e favorecimentos aludidos, além de comunicar tal fato ao **BNDES**, sem prejuízo de apuração de sua responsabilidade, caso tenha agido de má-fé.

Parágrafo Quarto

O **CONTRATADO** declara ter conhecimento do Código de Ética do Sistema **BNDES**, bem como da Política Corporativa de Integridade do Sistema **BNDES**, que poderão ser consultados por intermédio do sítio eletrônico www.bndes.gov.br ou requisitados ao Gestor do Contrato.

Parágrafo Quinto

Eventuais irregularidades ou descumprimentos das normas internas do **BNDES** ou da legislação vigente podem ser denunciados à Ouvidoria por qualquer cidadão através dos seguintes canais: página na *internet* (www.bndes.gov.br/ouvidoria); correio (Caixa Postal 15054, CEP 20031-120, Rio de Janeiro – RJ); e telefone (0800 702 6307).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SIGILO DAS INFORMAÇÕES

Cabe ao **CONTRATADO** cumprir as seguintes regras de sigilo e assegurar a aceitação e adesão às mesmas por profissionais que integrem ou venham a integrar a sua equipe na prestação do objeto deste Contrato, as quais perdurarão, inclusive, após a cessação do vínculo contratual e da prestação dos serviços:

I. cumprir as diretrizes e normas da Política Corporativa de Segurança da Informação do **BNDES**, necessárias para assegurar a integridade e o sigilo das informações;

II. não acessar informações sigilosas do **BNDES**, salvo quando previamente autorizado por escrito;

III. sempre que tiver acesso às informações mencionadas no inciso anterior;

- a) manter sigilo dessas informações, não podendo copiá-las, reproduzi-las, retê-las ou praticar qualquer outra forma de uso que não seja imprescindível para a adequada prestação do objeto deste Contrato;
- b) limitar o acesso às informações aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços objeto deste Contrato, os quais deverão estar cientes da natureza sigilosa das informações e das obrigações e responsabilidades decorrentes do uso dessas informações; e
- c) informar imediatamente ao **BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como dos profissionais envolvidos, adotando todas as orientações do **BNDES** para remediar a violação;

IV. entregar ao **BNDES**, ao término da vigência deste Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa e registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa a que teve acesso no âmbito deste Contrato;

V. apresentar, na Reunião Preliminar, Termos de Confidencialidade, conforme minuta constante do Anexo V (Minuta de Termo de Confidencialidade para Profissionais) deste Contrato, assinados pelos profissionais que acessarão informações sigilosas, devendo referida obrigação ser também cumprida por ocasião de substituição desses profissionais; e

VI. observar o disposto no Termo de Confidencialidade assinado por seu Representante Legal constante do Anexo IV (Termo de Confidencialidade para Representante Legal) deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ACESSO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

As partes assumem o compromisso de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, relativos ao tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, devendo, para tanto, adotar medidas de boa governança sob o aspecto técnico, jurídico e administrativo, inclusive de segurança, e observar que:

I. Eventual tratamento de dados pessoais em razão do presente Contrato deverá ser realizado conforme os parâmetros previstos na legislação, especialmente na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, dentro de propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;

II. O tratamento será limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades contratuais e, caso seja necessário, ao cumprimento de suas obrigações legais ou regulatórias, sejam de ordem principal ou acessória, observando-se que, em caso de necessidade de coleta de dados pessoais diretamente pelo **CONTRATADO**, esta será realizada mediante prévia aprovação do **BNDES**, responsabilizando-se o **CONTRATADO** por obter o consentimento dos titulares, salvo nos casos em que a legislação dispense tal medida;

III. O **CONTRATADO** deverá seguir as instruções recebidas do **BNDES** em relação ao tratamento de dados pessoais;

IV. No caso de tratamento de dados pessoais realizado pelo **CONTRATADO** para cumprimento de suas obrigações legais ou para atendimento de suas próprias finalidades, o **BNDES** não será considerado “Controlador de Dados Pessoais” e, sim, o **CONTRATADO**;

V. Os dados coletados somente poderão ser utilizados pelas partes, seus representantes, empregados e prestadores de serviços diretamente alocados na execução contratual, sendo que, em hipótese alguma, poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins, sem a prévia autorização do **BNDES**, ou caso haja alguma ordem judicial, observando-se as medidas legalmente previstas para tanto;

VI. O **CONTRATADO** deve manter a confidencialidade dos dados pessoais obtidos em razão do presente contrato, devendo adotar as medidas técnicas e administrativas adequadas e necessárias, visando assegurar a proteção dos dados, nos termos do artigo 46 da LGPD, de modo a garantir um nível apropriado de segurança e a prevenção e mitigação de eventuais riscos;

- VII.Os dados deverão ser armazenados de maneira segura pelo **CONTRATADO**, que utilizará recursos de segurança da informação e tecnologia adequados, inclusive quanto a mecanismos de detecção e prevenção de ataques cibernéticos e incidentes de segurança da informação.
- VIII.O **CONTRATADO** dará conhecimento formal para seus empregados e/ou prestadores de serviço acerca das disposições previstas nesta Cláusula e na Cláusula de Sigilo das Informações, responsabilizando-se por eventual uso indevido dos dados pessoais, bem como por quaisquer falhas nos sistemas por ela empregados para o tratamento dos dados.
- IX.O **BNDES** possui direito de regresso em face do **CONTRATADO** em razão de eventuais danos causados por este em decorrência do descumprimento das responsabilidades e obrigações previstas no âmbito deste contrato e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- X.O **CONTRATADO** deverá disponibilizar ao titular do dado um canal ou sistema em que seja garantida consulta facilitada e gratuita sobre a forma, a duração do tratamento e a integralidade de seus dados pessoais.
- XI.O **CONTRATADO** deverá informar imediatamente ao **BNDES** todas as solicitações recebidas em razão do exercício dos direitos pelo titular dos dados relacionados a este Contrato, seguindo as orientações fixadas pelo **BNDES** e pela legislação em vigor para o adequado endereçamento das demandas.
- XII.O **CONTRATADO** deverá manter registro de todas as operações de tratamento de dados pessoais que realizar no âmbito do Contrato disponibilizando, sempre que solicitado pelo **BNDES**, as informações necessárias à produção do Relatório de Impacto de Dados Pessoais, disposto no artigo 5º, XVII, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- XIII.Qualquer incidente ao qual o **CONTRATADO** tiver dado causa e que implique em violação ou risco de violação ou vazamento de dados pessoais deverá ser prontamente comunicado ao **BNDES**, informando-se também todas as providências adotadas e os dados pessoais eventualmente afetados, cabendo ao **CONTRATADO** disponibilizar as informações e documentos solicitados e colaborar com qualquer investigação ou auditoria que venha a ser realizada.
- XIV.Ao final da vigência do Contrato, o **CONTRATADO** deverá eliminar de sua base de informações todo e qualquer dado pessoal que tenha tido acesso em razão da execução do objeto contratado, salvo quando tenha que manter a informação para o cumprimento de obrigação legal.

Parágrafo Primeiro

As Partes reconhecem que, se durante a execução do Contrato armazenarem, coletarem, tratarem ou de qualquer outra forma processarem dados pessoais, no sentido dado pela legislação vigente aplicável, o **BNDES** será considerado “Controlador de Dados”, e o **CONTRATADO** “Operador” ou “Processador de Dados”, salvo nas situações expressas em contrário nesse Contrato. Contudo, caso o **CONTRATADO** descumpra as obrigações prevista na legislação de proteção de dados ou as instruções do **BNDES**, será equiparado a “Controlador de Dados”, inclusive para fins de sua responsabilização por eventuais danos causados.

Parágrafo Segundo

Cada uma das Partes será controladora independente, para os fins desse **CONTRATO**, cabendo definir individualmente as bases legais apropriadas e diretrizes para as operações de tratamento, em relação aos seguintes dados pessoais: (i) que vierem a coletar diretamente junto aos respectivos titulares, desde que essa operação de tratamento se dê com base em suas próprias decisões; (ii) oriundos de suas próprias bases de dados; e (iii) relativos ao seu corpo de colaboradores, funcionários e/ou prepostos envolvidos para a regular execução deste Contrato.

Parágrafo Terceiro

Caso o **CONTRATADO** disponibilize dados de terceiros, além das obrigações no *caput* desta Cláusula, deve se responsabilizar por eventuais danos que o **BNDES** venha a sofrer em decorrência de uso indevido de dados pessoais

por parte do **CONTRATADO**, sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança técnica e administrativa, descumprimento de regras previstas na legislação de proteção à privacidade e dados pessoais, e das orientações do **BNDES**, sem prejuízo das penalidades deste Contrato.

Parágrafo Quarto

A assinatura deste Contrato importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular, seja ele pessoa física direta ou indiretamente relacionada ao **CONTRATADO**, inclusive sócios, representantes legais, empregados, contratados e/ou terceirizados, quando for o caso, dos dados pessoais que tenham se tornados públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pelo **BNDES**, na forma da Lei nº 13.709/2018. Poderão ser solicitados pelo **BNDES** dados pessoais adicionais a fim de viabilizar o cumprimento de obrigação legal.

Parágrafo Quinto

Os representantes legais signatários do presente autorizam a divulgação dos dados pessoais expressamente contidos nos documentos decorrentes do procedimento de licitação, tais como nome, CPF, e-mail, telefone e cargo, para fins de publicidade das contratações administrativas no site institucional do **BNDES** e em cumprimento à Lei nº 12.527/ 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Parágrafo Sexto

As partes comprometem-se a coletar o consentimento, quando necessário, conforme previsto na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), bem como informar aos titulares dos dados pessoais mencionados no presente instrumento, para as finalidades descritas no parágrafo acima.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – OBRIGAÇÕES DO BNDES

Além de outras obrigações estipuladas neste Instrumento, em seus anexos ou nas leis vigentes, particularmente na Lei nº 13.303/2016, ou que entrem em vigor, constituem obrigações do **BNDES**:

- I. realizar os pagamentos devidos ao **CONTRATADO**, nas condições estabelecidas neste Contrato;
- II. designar, como Gestor do Contrato, Andrei Francalacci de Castro Faria, que atualmente exerce a função de Gerente ARMC/DEREL/GATE, a quem caberá o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da execução dos serviços, bem como a liquidação da despesa e o atestado de cumprimento das obrigações assumidas;
- III. designar, como substituto do Gestor do Contrato, para atuar em sua eventual ausência, Marcell Defanti Soriano, que atualmente exerce a função de técnico ARMC/DEREL/GATE;
- IV. alterar, quando conveniente, o Gestor do Contrato e/ou o seu substituto, por outro profissional, mediante comunicação escrita ao **CONTRATADO**;
- V. fornecer ao **CONTRATADO**, quando solicitado ao Gestor do Contrato, acesso ao Código de Ética do Sistema **BNDES**, da Política Corporativa de Integridade do Sistema **BNDES** e da Política Corporativa de Segurança da Informação do **BNDES**;
- VI. colocar à disposição do **CONTRATADO** todas as informações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Contrato; e
- VII. comunicar ao **CONTRATADO**, por escrito:
 - a) quaisquer instruções ou procedimentos sobre assuntos relacionados ao Contrato;
 - b) a abertura de procedimento administrativo para a apuração de condutas irregulares do **CONTRATADO**, concedendo-lhe prazo para defesa; e
 - c) a aplicação de eventual penalidade, nos termos deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – EQUIDADE DE GÊNERO E VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE

O **CONTRATADO** deverá comprovar, sempre que solicitado pelo **BNDES**, a inexistência de decisão administrativa final sancionadora, exarada por autoridade ou órgão competente, em razão da prática de atos, pelo próprio **CONTRATADO** ou dirigentes, administradores ou sócios majoritários, que importem em discriminação de raça, etnia ou gênero, exploração irregular, ilegal ou criminoso do trabalho infantil ou prática relacionada ao trabalho em condições análogas à escravidão, e/ou de sentença condenatória transitada em julgado, proferida em decorrência dos referidos atos, ou, ainda, de outros que caracterizem assédio moral ou sexual, violência contra a mulher, idoso ou pessoa com deficiência ou importem em crime contra o meio ambiente ou proveito criminoso da prostituição.

Parágrafo Primeiro

Na hipótese de ter havido decisão administrativa e/ou sentença condenatória, nos termos referidos no *caput* desta Cláusula, a execução do objeto contratual poderá ser suspensa pelo **BNDES** até a comprovação do cumprimento da reparação imposta ou da reabilitação do **CONTRATADO** ou de seus dirigentes, conforme o caso.

Parágrafo Segundo

A comprovação a que se refere o *caput* desta Cláusula será realizada por meio de declaração, sem prejuízo da verificação do sistema informativo interno do **BNDES** – Sistema de Gerenciamento do Cadastro de Entidades (N02), acerca da inexistência de sanção em face do **CONTRATADO** e/ou de seus dirigentes, administradores ou sócios majoritários que impeça a contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – CESSÃO DE CONTRATO OU DE CRÉDITO, SUCESSÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a cessão deste Contrato, total ou parcialmente, ou de qualquer crédito dele decorrente, bem como a emissão, por parte do **CONTRATADO**, de qualquer título de crédito em razão do mesmo.

Parágrafo Primeiro

É admitida a sucessão contratual nas hipóteses em que o **CONTRATADO** realizar as operações societárias de fusão, cisão ou incorporação, condicionada aos seguintes requisitos:

- I. aquiescência prévia do **BNDES**, que analisará eventuais riscos ou prejuízos decorrentes de tal alteração contratual; e
- II. manutenção de todas as condições contratuais e requisitos de habilitação originais.

Parágrafo Segundo

Caso ocorra a sucessão contratual admitida no Parágrafo anterior, o sucessor assumirá integralmente a posição do sucedido, passando a ser responsável pela execução do presente Contrato, fazendo, por conseguinte, jus ao recebimento dos créditos dele decorrentes.

Parágrafo Terceiro

É admitida a subcontratação da parcela do objeto deste Contrato referente ao serviço de implantação do sistema de monitoria, conforme item IX do subitem 19.1 do Termo de Referência (Anexo I), condicionada aos seguintes requisitos:

- I. aquiescência prévia do **BNDES**, que analisará eventuais riscos ou prejuízos decorrentes de tal operação; e
- II. atendimento de todas as condições contratuais e requisitos para a subcontratação previstos no Edital e no Termo de Referência (Anexo I deste Contrato), cabendo ao **CONTRATADO** apresentar, sempre que solicitado pelo **BNDES**, os respectivos documentos comprobatórios.

Parágrafo Quarto

A subcontratação pode ser realizada com sociedades distintas e de forma simultânea, devendo, em todos os casos, ser relacionada à parcela do objeto autorizada pelo **BNDES**.

Parágrafo Quinto

Caso o **CONTRATADO** opte por subcontratar o objeto deste Contrato, permanecerá como responsável perante o **BNDES** pela adequada execução do ajuste, sujeitando-se, inclusive, às penalidades previstas neste Contrato, na hipótese de não cumprir as obrigações ora pactuadas, ainda que por culpa da sociedade subcontratada.

Parágrafo Sexto

Aceita, pelo **BNDES**, a subcontratação, o **CONTRATADO** deverá apresentar os Termos de Confidencialidade, conforme minuta constante do Anexo VI (Minuta de Termo de Confidencialidade para Subcontratação) deste Contrato, assinados pelo representante legal e pelos profissionais da sociedade subcontratada envolvidos na execução dos serviços subcontratados.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PENALIDADES

Em caso de inexecução total ou parcial do Contrato, inclusive de descumprimento de exigência expressamente formulada pelo **BNDES** ou de inobservância de qualquer obrigação legal, bem como em caso de mora, sem motivo justificado, o **CONTRATADO** ficará sujeito às seguintes penalidades:

I. advertência;

II. multa, de acordo com o Anexo I (Termo de Referência); e

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o **BNDES**, por prazo não superior a 2 (dois) anos, apurado de acordo com a gravidade da infração.

Parágrafo Primeiro

As penalidades serão aplicadas observadas as normas do Regulamento de Licitações e Contratos do **SISTEMA BNDES**.

Parágrafo Segundo

Contra a decisão de aplicação de penalidade, o **CONTRATADO** poderá requerer a reconsideração para a decisão de advertência, ou interpor o recurso cabível para as demais penalidades, na forma e no prazo previstos no Regulamento de Licitações e Contratos do **SISTEMA BNDES**.

Parágrafo Terceiro

A imposição de penalidade prevista nesta Cláusula não impede a extinção do Contrato pelo **BNDES**, nos termos da legislação aplicável e da Cláusula de Extinção do Contrato.

Parágrafo Quarto

A multa poderá ser aplicada juntamente com as demais penalidades.

Parágrafo Quinto

A multa aplicada ao **CONTRATADO** e os prejuízos causados ao **BNDES** serão deduzidos de quaisquer créditos a ele devidos, assim como da garantia prestada, ressalvada a possibilidade de cobrança judicial da diferença eventualmente não coberta pelos mencionados créditos.

Parágrafo Sexto

No caso de atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, observar-se-ão os termos da Lei nº 12.846/2013.

Parágrafo Sétimo

A celebração de Termo de Ajustamento de Conduta prevista no Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema BNDES não importa em renúncia às penalidades prevista neste Contrato e no Anexo I (Termo de Referência).

Parágrafo Oitavo

A sanção prevista no inciso III desta Cláusula também poderá ser aplicada às sociedades ou profissionais que:

- I. tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II. tenham praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;
- III. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com o **BNDES** em virtude de atos ilícitos praticados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

O presente Contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nas hipóteses disciplinadas no art. 81 da Lei nº 13.303/2016, entre outras legal ou contratualmente previstas, observando-se que:

- I. as alterações devem preservar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato; e
- II. é vedada a modificação contratual que desnature o objeto da contratação ou afete as condições essenciais previstas no Termo de Referência (Anexo I deste Contrato).

Parágrafo Primeiro

Em atenção aos princípios que regem as relações contratuais, nas hipóteses em que for imprescindível a alteração deste Contrato para viabilizar sua plena execução, conforme demonstrado em processo administrativo, não caberá a recusa das partes à respectiva formalização, salvo em caso de justo motivo, devidamente comprovado pela parte que o alegar.

Parágrafo Segundo

A parte que, injustificadamente, se recusar a promover a alteração contratual indicada no Parágrafo anterior, deverá responder pelos danos eventualmente causados, sem prejuízo das demais consequências previstas neste Instrumento e na legislação vigente.

Parágrafo Terceiro

As alterações contratuais serão formalizadas mediante instrumento aditivo, ressalvadas as hipóteses legais que admitem a alteração por apostilamentos ajustes necessários à eventual correção de erros materiais ou à alteração de dados acessórios do Contrato e alterações de preços decorrentes decorrente de reajuste, repactuação ou revisão de preços causada por alterações na legislação tributária, que poderão ser celebrados por meio epistolar.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – EXTINÇÃO DO CONTRATO

O presente Contrato poderá ser extinto de acordo com as hipóteses previstas na legislação, e ainda:

- I. Consensualmente, formalizada em autorização escrita e fundamentada do **BNDES**, mediante aviso prévio por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias ou de prazo menor a ser negociado pelas partes à época da rescisão;
- II. em razão do inadimplemento total ou parcial de qualquer de suas obrigações, cabendo à parte inocente notificar a outra por escrito, assinalando-lhe prazo razoável para o cumprimento das obrigações, quando o mesmo não for previamente fixado neste instrumento ou em seus anexos;
- III. na hipótese de não pagamento dos salários e demais verbas trabalhistas, bem como de não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
- IV. na ausência de liberação, por parte do **BNDES**, de área, local ou objeto necessário para a sua execução, nos prazos contratuais;
- V. em virtude da suspensão da execução do Contrato, por ordem escrita do **BNDES**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo;
- VI. quando for decretada a falência do **CONTRATADO**;
- VII. caso o **CONTRATADO** perca uma das condições de habilitação exigidas quando da contratação;
- VIII. na hipótese de descumprimento do previsto na Cláusula de Cessão de Contrato ou de Crédito, Sucessão Contratual e Subcontratação;

- IX.** caso o **CONTRATADO** seja declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal;
- X.** em função da suspensão do direito de o **CONTRATADO** licitar ou contratar com o **BNDES**;
- XI.** na hipótese de caracterização de ato lesivo à Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013, cometido pelo **CONTRATADO** no processo de contratação ou por ocasião da execução contratual;
- XII.** em razão da dissolução do **CONTRATADO**;
- XIII.** quando da ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do Contrato.

Parágrafo Primeiro

Caracteriza inadimplemento das obrigações de pagamento pecuniário do presente Contrato, a mora superior a 90 (noventa) dias.

Parágrafo Segundo

Os casos de extinção contratual convencionados no *caput* desta Cláusula deverão ser precedidos de notificação escrita à outra parte do Contrato, e de oportunidade de defesa, dispensada a necessidade de interpelação judicial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Contrato representa todo o acordo entre as partes com relação ao objeto nele previsto.

Parágrafo Primeiro

Integram o presente Contrato:

Anexo I - Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 10/2026 - BNDES

Anexo II - Proposta

Anexo III - Matriz de Risco

Anexo IV - Termo de Confidencialidade para Representante Legal

Anexo V - Minuta de Termo de Confidencialidade para Profissionais

Anexo VI - Minuta de Termo de Confidencialidade para Subcontratação

Parágrafo Segundo

A omissão ou tolerância quanto à exigência do estrito cumprimento das obrigações contratuais ou ao exercício de prerrogativa decorrente deste Contrato não constituirá renúncia ou novação nem impedirá as partes de exercerem os seus direitos a qualquer tempo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – FORO

É competente o foro da cidade do Rio de Janeiro para solucionar eventuais litígios decorrentes deste Contrato, afastado qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

As partes consideram, para todos os efeitos, a data da última assinatura digital / a data mencionada abaixo como a data de formalização jurídica deste instrumento.

As folhas deste Contrato foram revisadas por _____, advogada(o) do **BNDES**, por autorização do representante legal que o assina.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES

CONTRATADO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES
ANEXO IV – MATRIZ DE RISCOS

| Categoria do Risco | Descrição | Consequência | Medidas Mitigadoras | Alocação do Risco |
|-------------------------------------|--|---|--|-------------------|
| Risco Atinente ao Tempo da Execução | Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado. | Aumento do custo do produto e/ou do serviço. | Diligência do Contratado na execução contratual. | Contratado |
| | Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução. | Aumento do custo do produto e/ou do serviço. | Planejamento empresarial. | Contratado |
| | Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BNDES, que comprovadamente repercute no preço do Contratado. | Aumento do custo do produto e/ou do serviço. | Revisão de preço. | BNDES |
| Riscos Trabalhista e Previdenciário | Responsabilização do BNDES por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do Contratado alocados na execução do objeto contratual. | Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o BNDES, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais. | Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pelo BNDES. | Contratado |
| Risco da Atividade Empresarial | Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária. | Aumento ou diminuição do lucro do Contratado. | Planejamento tributário. | Contratado |
| | Variação da taxa de câmbio. | Aumento do custo do produto e/ou do serviço. | Instrumentos financeiros de proteção cambial (hedge). | Contratado |
| | Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão-de-obra. | Aumento do custo do produto e/ou do serviço. | Reajuste e/ou Repactuação anual de preços. | BNDES |

| | | | | |
|--|--|--|---|------------|
| | Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao apurado e/ou ao índice de reajuste previsto na Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato. | Aumento do custo do produto e/ou do serviço. | Planejamento empresarial. | Contratado |
| Risco Tributário e Fiscal (não tributário) | Responsabilização do BNDES por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa do BNDES. | Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário). | Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a esta devidos, da quantia despendida pelo BNDES. | Contratado |
| Riscos relacionados à segurança institucional e da informação | Compartilhamento indevido de informação sigilosa por parte do Contratado. | Potencial dano à imagem do BNDES perante clientes, contrapartes, acionistas, investidores ou supervisores. | Diligência do Contratado nos processos de recrutamento, seleção, contratação e treinamento dos profissionais alocados na execução do serviço. | Contratado |

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES
ANEXO V – MODELOS DE DECLARAÇÃO**

MODELO A

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS DE PARTICIPAÇÃO E DE
CONTRATAÇÃO**

Ref.: Pregão Eletrônico nº 10/2026 - BNDES

_____, CNPJ nº ____, sediada em _____, por intermédio de seu Representante Legal, o(a) Sr(a). _____, inscrito no CPF sob o nº _____, DECLARA, sob as penas da lei, a inexistência de impedimentos normativos à contratação com o BNDES ou suas subsidiárias⁵, declarando ainda que:

I. em relação ao art. 38 da Lei n.º 13.303/2016:

- a)** não possui administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social que seja diretor ou empregado do BNDES ou de suas subsidiárias;
- b)** não está cumprindo penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BNDES ou com suas subsidiárias;
- c)** não foi declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- d)** não possui sócio ou administrador que seja sócio de outra empresa que está suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- e)** não possui sócio ou administrador que tenha sido sócio ou administrador de outra empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- f)** que não tem, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
- g)** que não possui sócio que tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com o BNDES ou suas subsidiárias há menos de 6 (seis) meses; e
- h)** não possui administrador ou sócio com poder de direção que seja familiar, até o terceiro grau civil, de detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito do BNDES.

II. não está proibido de licitar e contratar com a Administração Pública, bem como de receber incentivos, subsídios, subvenções, doações ou empréstimos de pessoas jurídicas de direito público ou de pessoas jurídicas controladas pelo Poder Público⁶;

III. em relação ao art. 48 da Lei n.º 13.303/2016, quando se tratar de obras e serviços de engenharia:

⁵ BNDES Participações S/A – BNDESPAR e a Agência Especial de Financiamento Industrial – FINAME

⁶ Este inciso alcança todas as sanções de impedimento de licitar e contratar previstas nos demais dispositivos legais, tais como as decorrentes da Lei nº 8.429/1992, da Lei nº 9.605/1998, da Lei nº 9.504/1997 e as decorrentes de práticas lesivas à Administração Pública nos termos da Lei nº 12.846/2013.

- a) não elaborou o anteprojeto ou o projeto básico da licitação e/ou contratação, isoladamente ou por meio de consórcio; e
- b) não possui administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante, que tenha sido autor do anteprojeto ou do projeto básico da licitação e/ou da contratação.

IV. em relação à Política de Equidade de Gênero e Valorização da Diversidade do Sistema BNDES (Res. CA nº 04/2024 - BNDES)⁷, inexistente decisão administrativa final sancionadora, exarada por autoridade ou órgão competente, em razão da prática de atos, pela sociedade ou por seus dirigentes, que importem em discriminação de raça, etnia ou gênero, exploração irregular, ilegal ou criminosa do trabalho infantil ou prática relacionada ao trabalho em condições análogas à escravidão, e/ou de sentença condenatória transitada em julgado, proferida em decorrência dos referidos atos, ou ainda, de outros que caracterizem assédio moral ou sexual, violência contra a mulher, idoso ou pessoa com deficiência, ou importem em crime contra o meio ambiente ou proveito criminoso da prostituição;

V. em relação à Política para Transações com Partes Relacionadas (Res. CA nº 17/2023 – BNDES):

- a) não é controlada por Superintendente, Diretor ou membro de Órgão previsto no estatuto social das empresas do Sistema BNDES;
- b) não é controlada por cônjuge, companheiro ou parentes, consanguíneos ou afins, até o 2º grau, de qualquer pessoa referida no inciso (i) acima;

VI. em relação à Política Corporativa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo do Sistema BNDES (Res. CA nº 102/2024 – BNDES), que:

- a) atua em estrita conformidade com a Política Corporativa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo do Sistema BNDES (PPLDT);
- b) não está envolvido, direta ou indiretamente, em quaisquer atividades ilícitas, incluindo, mas não se limitando a lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo ou proliferação de armas de destruição em massa;
- c) não é alvo de sanções internacionais, especialmente aquelas previstas pela Lei nº 13.810/2019 e monitoradas em conformidade com normativos vigentes;
- d) compromete-se a colaborar com quaisquer diligências solicitadas pelo BNDES para fins de PLDFT, mantendo total transparência e fornecendo informações ou documentos adicionais sempre que necessário.

VII. não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesesseis anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos quatorze anos;

VIII. compromete-se a informar ao BNDES, a qualquer tempo, a alteração das condições declaradas acima;

IX. está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la;

X. não designará, para a execução dos serviços ora contratados, profissionais que sejam cônjuge, companheiro(a) ou parente, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de empregado ou dirigente do Sistema BNDES.

Local, data.

Assinatura do representante legal.

⁷ Disponível em <https://ri.bndes.gov.br/governanca-corporativa/estatutos-codigo-e-politicas>.

MODELO B

DECLARAÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA FORNECIMENTO – DIF

Instruções para Preenchimento:

1) Antes de começar a preencher, favor ler a aba Instruções Gerais deste arquivo;

2) Preencher apenas os campos hachurados em azul. O restante da planilha está bloqueado;

3) Cada campo tem comentários para auxiliar o preenchimento. Passe o mouse para acessar os comentários;

4) Preencher uma DIF para cada unidade econômica do fornecedor (matriz e/ou filiais), que vierem a efetivamente fornecer o produto e/ou prestar o serviço. Nesse caso, os documentos de cobrança deverão ser emitidos por estas unidades econômicas; e

5) Preencher uma DIF para cada subcontratado do fornecedor que emitir documentos de cobrança contra o BNDES.

1) CONTRATANTE

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES CNPJ: 33.657.248/0001-89 Inscr. Mun.: 047.146-1
Endereço: Avenida República do Chile, 100, Centro, CEP 20031-917 Rio de Janeiro - RJ

2) DADOS CADASTRAIS DO FORNECEDOR OU DO(S) SUBCONTRATADO(S)

☐ FORNECEDOR ☐ SUBCONTRATADO

Razão Social/Nome:

Endereço Completo:

| DADOS* | PESSOA JURÍDICA | | PESSOA FÍSICA | |
|--|--------------------------|---------|--------------------------|-------------|
| CNPJ/CPF | | | | |
| NIT/PIS/PASEP | | | | |
| Natureza Jurídica | | | | |
| Entidade Sem Fins Lucrativos | <input type="checkbox"/> | Sim | <input type="checkbox"/> | Não |
| Entidade Beneficente de Assistência Social | <input type="checkbox"/> | Sim | <input type="checkbox"/> | Não |
| CÓDIGO CNAE (i) - Atividade Principal / N° CBO(ii) | | | | |
| CÓDIGO CNAE da Atividade do fornecimento: | | | | |
| Inscrição Estadual | | | | |
| Inscrição Municipal | | | | |
| Código CFOP (iii) | | | | |
| Classificação NCM(iv) | | | | |
| Optante SIMPLES NACIONAL | <input type="checkbox"/> | Optante | <input type="checkbox"/> | Não optante |
| Optante pelo SIMEL(v) | <input type="checkbox"/> | Optante | <input type="checkbox"/> | Não optante |

(i) CNAE - Classificação Nacional de Atividades Econômicas; (ii) CBO - Classificação Brasileira de Ocupações; (iii) CFOP - Código Fiscal de Operações e Prestações; (iv) NCM - Nomenclatura Comum do Mercosul; e (v) SIMEL - Sistema de recolhimento em valores fixos mensais dos tributos abrangidos pelo Simples Nacional, devidos pelo Microempreendedor Individual (MEI).

3) OBJETO DO FORNECIMENTO

☐ PRODUTO ☐ SERVIÇO ☐ PRODUTO E SERVIÇO

OBJETO:

4) CONDIÇÕES DO FORNECIMENTO

| PRODUTO/SERVIÇO | VALOR BRUTO (R\$) | MUNICÍPIO(S) DA ENTREGA E/OU PRESTAÇÃO |
|-----------------|-------------------|--|
| PRODUTO | | |
| SERVIÇO | | |
| TOTAL | - | |

Valor Bruto é o valor referente ao escopo desta DIF, sem nenhuma dedução de tributos. Não considerar valores de fornecimento de outras unidades econômicas ou subcontratações.

☐ Subcontratação (para os casos permitidos na Lei 8.666/93) Nº de subcontratações: ☐

TIPO DE DOCUMENTO A SER ENCAMINHADO:

NF ☐ NF-e ☐ NFS-e ☐ DANFE ☐ RPCI ☐ RECIBO ☐ OUTROS ☐ QUAIS?

* As siglas mencionadas neste campo têm o significado a seguir: (i) NF - Nota Fiscal; (ii) NF-e - Nota Fiscal Eletrônica; (iii) NFS-e - Nota Fiscal de Serviço Eletrônica; (iv) DANFE - Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica; e (v) RPCI - Recibo de Pagamento a Contribuinte Individual (antigo RPA - Recibo de Pagamento a Autônomo).

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES
ANEXO VI – MINUTAS DE TERMOS DE CONFIDENCIALIDADE

MINUTA A - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL

(Identificação da empresa – CNPJ, Razão Social, etc) _____, por intermédio de seu representante legal, _____
(identificação do representante legal – Nome e CPF) _____, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, a tratar adequadamente os dados pessoais e a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial S.A. FINAME, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** – Contrato OCS nº _____/_____, celebrado em ____/____/_____, estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, 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, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** 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 das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. Listagens e documentações com informações sigilosas ou confidenciais a que venha a ter acesso;
- II. Documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de marketing, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;
- III. Metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços elaborados pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;
- IV. Valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica;
- V. Documentos e informações utilizados na execução dos serviços do contrato OCS nº _____/_____.

CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V 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.

Parágrafo Único

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 das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº _____/_____, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº _____/_____, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, dados pessoais, 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 sigilosa ou confidencial, dado pessoal a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.

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 OCS nº _____/_____, 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 às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** 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 **RESPONSÁVEL** obriga-se a tratar os dados pessoais que tiver acesso em razão de seu relacionamento com as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** unicamente para as finalidades informadas e/ou autorizadas e se o tratamento fundamentar-se em uma das situações previstas no art. 7º ou 11 da LGPD, observando a Política Corporativa de Proteção de Dados Pessoais do Sistema BNDES (PCPD) e a Política Corporativa de Segurança da Informação do Sistema BNDES (PCSI), ambas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, bem como o seguinte:

- a) Os dados pessoais sensíveis só poderão ser compartilhados com terceiros nas hipóteses previstas na legislação de proteção de dados pessoais, quando houver, por exemplo, o consentimento específico do titular de dados pessoais, quando necessário ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, à execução de política pública, ao exercício regular de direito e para garantia da prevenção à fraude e da segurança do titular de dados pessoais.

a.1) São entendidos como dados pessoais sensíveis, nos termos do inciso III do artigo 7º da LGPD, os dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico;

e

- b) O RESPONSÁVEL deve comunicar, sem prejuízo de tomar outras medidas indicadas na PCSI, prontamente, sobre qualquer incidente com dados pessoais, aos quais teve acesso em razão da assinatura deste Termo, inclusive sobre o vazamento de dados pessoais.

CLÁUSULA SÉTIMA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará responsabilização civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação, bem como do **RESPONSÁVEL**, no que for cabível.

CLÁUSULA OITAVA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o **RESPONSÁVEL** e as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e abrangem as informações presentes e futuras.

O **RESPONSÁVEL** se compromete no âmbito do Contrato objeto do presente Termo, a apresentar às **EMPRESAS DO BNDES** declaração individual de adesão e aceitação das cláusulas do **Termo de Confidencialidade para Profissionais Terceirizados**, de cada integrante ou participante da equipe que prestar ou vier a prestar os serviços especificados no Contrato OCS nº ____/____.

De Acordo,

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

RESPONSÁVEL

Nome: _____ Cargo/Função: _____

CPF: _____ Telefone: _____ E-mail: _____

Documento de Identidade (número, data, emissor): _____

MINUTA B - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA PROFISSIONAIS

(identificação – Nome e CPF), doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, compromete-se, por intermédio do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, a tratar adequadamente os dados pessoais e a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial S.A. FINAME, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** – Contrato OCS nº ____/____, celebrado em ____/____/____, estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, 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, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** 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 das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. Listagens e documentações com informações sigilosas ou confidenciais a que venha a ter acesso enquanto contratado por empresa que preste serviço às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;
- II. Documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de marketing, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;
- III. Metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços elaborados pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;
- IV. Valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica;
- V. Dados pessoais, especialmente de pessoa natural identificada ou identificável;
- VI. Documentos e informações utilizados na execução dos serviços do contrato OCS nº ____/____.

CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham a ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

Parágrafo Único

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 das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº ____/____, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº ____/____, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade destas, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, dados pessoais, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial e dados pessoais a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.

Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** adotará 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 às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA SEXTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em razão do Contrato OCS nº ____/____, com as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** unicamente para as finalidades informadas e/ou autorizadas e se o tratamento fundamentar-se em uma das situações previstas no art. 7º ou 11 da LGPD, observando a Política Corporativa de Proteção de Dados Pessoais do Sistema BNDES (PCPD) e a Política Corporativa de Segurança da Informação do Sistema BNDES (PCSI), ambas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, bem como o seguinte:

- a) Os dados pessoais sensíveis só poderão ser compartilhados com terceiros nas hipóteses previstas na legislação de proteção de dados pessoais, quando houver, por exemplo, o consentimento específico do titular de dados pessoais, quando necessário ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, à execução de política pública, ao exercício regular de direito e para garantia da prevenção à fraude e da segurança do titular de dados pessoais.
 - a.1) São entendidos como dados pessoais sensíveis, nos termos do inciso III do artigo 7º da LGPD, os dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico; e

- b) O RESPONSÁVEL deve comunicar, sem prejuízo de tomar outras medidas indicadas na PCSI, as EMPRESAS DO SISTEMA BNDES, prontamente, sobre qualquer incidente com dados pessoais, aos quais teve acesso em razão da assinatura deste Termo, inclusive sobre o vazamento de dados pessoais.

CLÁUSULA SÉTIMA

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

CLÁUSULA OITAVA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação da prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº _____/_____, e abrangem as informações presentes e futuras.

De Acordo,

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

Profissionais da Equipe:

Nome: _____ Cargo/Função: _____

CPF: _____ Telefone: _____ E-mail: _____

Documento de Identidade (número, data, emissor): _____

MINUTA C - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL DO SUBCONTRATADO

_____, por seu representante legal, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, a tratar adequadamente os dados pessoais e a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial S.A. FINAME, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão de sua contratação pela sociedade _____ para a prestação de parcela(s) dos serviços do Contrato OCS nº ____/____ (SRM _____) às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, 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, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e do **RESPONSÁVEL**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal do **BNDES**, signatário do Contrato ora referido.

CLÁUSULA SEGUNDA

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. listagens e documentações com informações confidenciais a que venha a ter acesso;
- II. documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de *marketing*, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;
- III. metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos elaborados pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;
- IV. valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e
- V. documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº ____/____.

CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V 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.

Parágrafo Único

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 das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº ____/____, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº ____/____, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, dados pessoais, 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 sigilosa ou confidencial e dados pessoais a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.

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 OCS nº ____/____, 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 às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** 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 **RESPONSÁVEL** obriga-se a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em razão do Contrato OCS nº ____/____, com as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** unicamente para as finalidades informadas e/ou autorizadas e se o tratamento fundamentar-se em uma das situações previstas no art. 7º ou 11 da LGPD, observando a Política Corporativa de Proteção de Dados Pessoais do Sistema BNDES (PCPD) e a Política Corporativa de Segurança da Informação do Sistema BNDES (PCSI), ambas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, bem como o seguinte:

- a) Os dados pessoais sensíveis só poderão ser compartilhados com terceiros nas hipóteses previstas na legislação de proteção de dados pessoais, quando houver, por exemplo, o consentimento específico do titular de dados pessoais, quando necessário ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, à execução de política pública, ao exercício regular de direito e para garantia da prevenção à fraude e da segurança do titular de dados pessoais.
 - a.1) São entendidos como dados pessoais sensíveis, nos termos do inciso III do artigo 7º da LGPD, os dados pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico; e
- b) O **RESPONSÁVEL** deve comunicar, sem prejuízo de tomar outras medidas indicadas na PCSI, as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, prontamente, sobre qualquer incidente com dados pessoais, aos quais teve acesso em razão da assinatura deste Termo, inclusive sobre o vazamento de dados pessoais.

CLÁUSULA SÉTIMA

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 OITAVA

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

De Acordo,

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

Representante Legal do Subcontratado:

Nome: _____ Cargo/Função: _____

CPF: _____ Telefone: _____ E-mail: _____

Documento de Identidade (número, data, emissor): _____

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES
ANEXO VII – CANAIS DE RELACIONAMENTO E DIMENSIONAMENTO

SESSÃO I – DESCRIÇÃO DOS CANAIS DE RELACIONAMENTO

O BNDES dispõe de Canais de Relacionamento com a finalidade de estabelecer e manter o processo de relacionamento com seus públicos de interesse.

O contrato terceirizado atende os canais da Central de Atendimento, Ouvidoria, SIC e Telefonistas.



A seguir detalhamos cada um destes serviços.

1. Central de Atendimento do BNDES

A Central de Atendimento do BNDES é um Canal de Relacionamento entre o Sistema BNDES e o público externo que possui, entre outros, os seguintes objetivos:

- I. prestar atendimento de excelência, oferecendo informações atualizadas e confiáveis aos seus usuários, a respeito dos produtos e serviços do Sistema BNDES e demais assuntos relacionados às suas atividades operacionais; e
- II. contribuir, juntamente com as demais Unidades Fundamentais gestoras de canais de relacionamento do Sistema BNDES, para a excelência no relacionamento entre o BNDES e o público externo.

São atribuições da Central de Atendimento do BNDES, dentre outras:

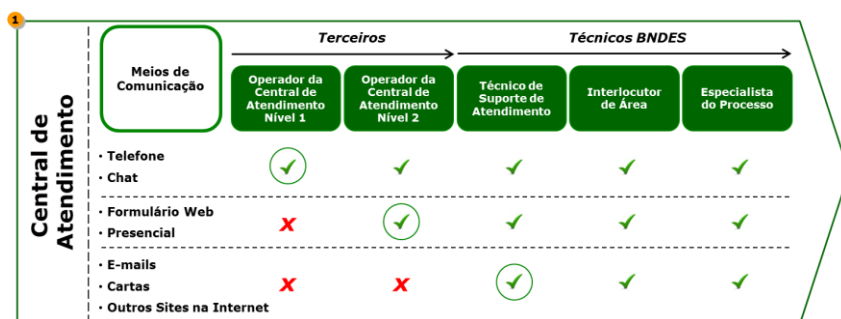
- I. dar tratamento formal às demandas de seus usuários, referentes à atuação e aos produtos, serviços, procedimentos, rotinas e normas das empresas do Sistema BNDES, excetuando-se as demandas cujo tratamento compete à Ouvidoria e ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) do Sistema BNDES;
- II. realizar contatos ativos com a finalidade de atender às demandas das Unidades Fundamentais relativas a questões operacionais ou de relacionamento do Sistema BNDES;
- III. orientar seus usuários sobre o canal de relacionamento adequado para cada demanda que lhe for apresentada, quando se tratar de assunto fora do escopo de atuação da Central de Atendimento do BNDES;

- IV. manter um histórico eficiente e fidedigno do relacionamento com seus usuários; e
- V. proteger as informações de natureza sigilosa ou pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade e integridade, de acordo com a restrição de acesso aplicável e a legislação em vigor.

As atividades da Central de Atendimento do BNDES são executadas pela empresa contratada. A equipe técnica do BNDES realiza o suporte ao atendimento e a gestão do serviço terceirizado.

Os principais meios abrangidos nas prestações de serviços são: telefone (responsável por cerca de 78% do volume dos atendimentos) e formulário web (18%). Adicionalmente são atendidas demandas de atendimento presencial, e-mail repassado, mídias sociais, cartas, Reclame Aqui, entre outras.

1.1. A equipe terceirizada é responsável pelo atendimento dos dois primeiros níveis no processo de atendimento apresentado a seguir:



Os atendimentos telefônicos são segmentados por assunto de acordo com a URA:

- Opção 1 ATENDIMENTO INGLÊS
- Opção 2 ATENDIMENTO ESPANHOL
- Opção 3 APOIO FINANCEIRO
- Opção 4 CARTÃO BNDES
- Opção 5 POSIÇÃO DE LIBERAÇÃO (PL)
- Opção 6 CREDENCIAMENTO
- Opção 7 AGENTES FINANCEIROS/OPERAÇÕES DIRETAS (POI)
- Opção 8 COBRANÇA N1
- Opção 9 OUTROS ASSUNTOS

As demandas telefônicas são encaminhadas para o atendimento de nível 1 de acordo com sua fila de atendimento e são atendidos por um dos 3 núcleos de atendimento:

- Cartão BNDES, Cobrança e Atendimento Ativo;
- Processamento de Operações Indiretas, Credenciamento e Posição de Liberação;
- Apoio Financeiro, Inglês e Espanhol e Outros Assuntos.

O atendimento de nível 2 é realizado por atendentes que, ao se desligarem do atendimento telefônico, se dedicam a tratar demandas web, e de outros meios. Estes atendimentos são acomodados para serem realizados nos momentos de menor demanda telefônica.

1.2. As demandas a tratadas pela Central de Atendimento do BNDES incluem, dentre outras:

1.2.1. Atendimento do Cartão BNDES (Núcleo Cartão)

- a. informações e esclarecimentos sobre as condições e procedimentos operacionais do Cartão BNDES;
- b. procedimentos para desbloqueio e geração de senha;
- c. orientações aos clientes solicitantes e portadores do Cartão BNDES, tais como questões relacionadas ao preenchimento das propostas, dificuldades junto aos bancos emissores, desbloqueio e cancelamento do Cartão, transações efetuadas, dentre outros;
- d. instruções aos fornecedores interessados ou credenciados no Cartão BNDES, tais como questões relacionadas ao preenchimento das propostas, dificuldades junto às adquirentes, manutenção de seus

respectivos catálogos, pendências no seu credenciamento junto ao BNDES, orientação quanto à realização ou cancelamento de transações, dentre outros; e

- e. instruções aos funcionários dos agentes financeiros ou das adquirentes sobre questões relacionadas aos procedimentos para emissão, bloqueio ou cancelamento de cartões, sobre a confirmação ou cancelamento de transações realizadas, sobre o processo de credenciamento de fornecedores, dentre outros.

1.2.2. Informações sobre operações indiretas em andamento (Núcleo POI)

- a. posição de liberação de recursos;
- b. esclarecimentos sobre liberações em atraso, rejeição ou cancelamento da operação;
- c. posicionamento de solicitações de financiamento;
- d. informações sobre CNAE e CND; e
- e. problemas no encaminhamento da operação (agente financeiro).

1.2.3. esclarecimentos de dúvida sobre conteúdo de circulares. Atendimento sobre credenciamento de equipamentos (Núcleo Credenciamento)

- a. informações e esclarecimentos sobre o processo de credenciamento de produtos no âmbito do CFI – Credenciamento de Fabricantes Informatizado;
- b. atendimento a solicitações, tais como, os referentes a pedidos de credenciamento, enquadramento ou adequação de máquinas e equipamentos, inclusão de novas máquinas e equipamentos, alteração de dados cadastrais e alteração de CNAE; e
- c. consulta ao catálogo de produtos.
- d. status de andamento do processo de credenciamento

1.2.4. Orientação empresarial e outros assuntos (Núcleos Inglês, Espanhol, Empresarial e Núcleo Outros Assuntos)

- a. Esclarecimentos sobre as formas de apoio do BNDES, suas condições financeiras e requisitos de acesso;
- b. orientação sobre as melhores opções de financiamento, de acordo com as necessidades do cliente;
- c. esclarecimentos sobre preenchimento de carta-consulta para o encaminhamento de projetos ao BNDES; e
- d. Informações gerais sobre o BNDES.

1.2.5. Atendimento ativo

- a. Realização de pesquisas;
- b. complementação de atendimento receptivo;
- c. apoio a atividades operacionais, como credenciamento de fornecedores e Cartão BNDES; e
- d. validação de cadastro.

1.2.6. Atendimento Mídias Sociais

- a. Orientações e esclarecimentos em resposta a comentários de publicações em mídias sociais, especialmente o Facebook e Instagram; e
- b. Responder demandas por meio do chat de mídias sociais.

2 - SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

O BNDES disponibiliza o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) para o atendimento de solicitações de informações públicas, amparadas pela Lei de Acesso à Informação.

O pedido de acesso à informação deve, preferencialmente, ser iniciado através do sistema FalaBR, disponibilizado pela Controladoria Geral da União.

Os pedidos também podem ser realizados diretamente ao BNDES, de forma presencial, bem como através de telefone, e-mail e carta. Nesses casos a demanda também deve ser registrada no Fala.BR.

O atendimento telefônico é realizado pela equipe terceirizada, que apenas orienta sobre o encaminhamento da demanda. O atendimento dos demais meios e o tratamento das demandas é feito por equipe própria do BNDES.

2. Ouvidoria

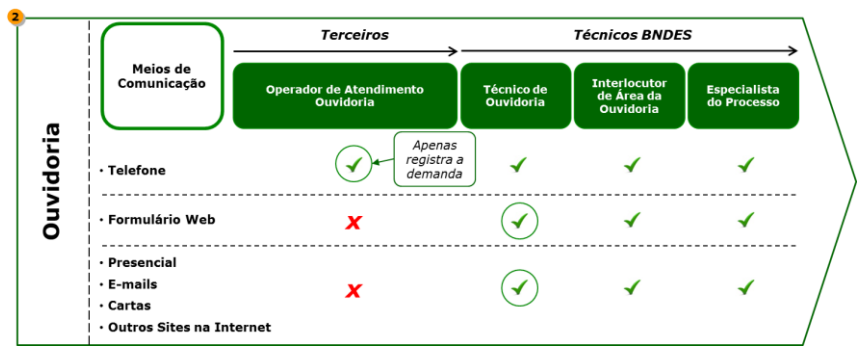
A Ouvidoria é responsável por estimular o diálogo com os públicos externo e interno com o objetivo de qualificar a participação e identificar oportunidades de melhorias nos procedimentos do BNDES, atuando de acordo com legislação específica.

É o Canal condutor de opiniões, sugestões, reclamações não solucionadas no atendimento primário e denúncias, zelando pelos princípios da ética, da eficiência e da transparência nas relações da empresa com a sociedade.

Os meios de comunicação utilizados são: telefone, e-mail, carta, fax e atendimento pessoal.

Existe um canal 0800 dedicado à Ouvidoria, cujo atendimento é realizado pela equipe terceirizada, que apenas registra a demanda no Fala.BR . O atendimento dos demais meios e o tratamento das demandas é feito por equipe própria do BNDES.

O fluxo a seguir demonstra, de forma simplificada, os processos de atendimento da Ouvidoria:



4- Serviço de Telefonistas

Serviço destinado ao atendimento do telefone geral do BNDES, instalado no Rio de Janeiro (21) 3747-7447, bem como à realização de ligações interurbanas, a pedido de empregados e colaboradores do BNDES. Adicionalmente são realizados atendimentos internos sobre viagens, apoio a demandas de almoxarifado, entre outros.

SESSÃO II – VOLUMETRIA E DIMENSIONAMENTO

1. Volumetria e premissas para dimensionamento das equipes de atendimento

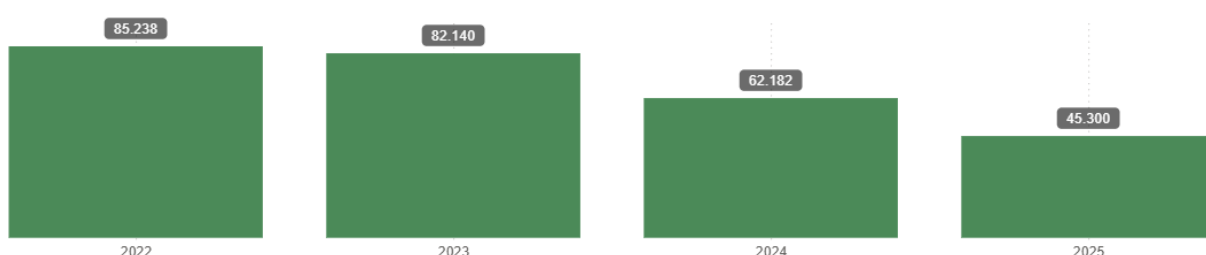
1.1. Histórico de volumetria.

A mudança de patamar no volume de atendimentos observada nos últimos anos, impactando em especial os realizados pela equipe da Central de Atendimento, levou ao redimensionamento do contrato em 2024 de 89 para os atuais 57 profissionais previstos para o novo contrato.

As melhorias de processos ao longo dos últimos anos, mas também devido ao efeito das novas tecnologias, levaram a redução de volume, mas mantendo os atendimentos mais complexos, demandando, cada vez mais, um atendimento de qualidade e de conhecimento técnico.

Abaixo apresentamos o volume total de atendimentos realizados pelos núcleos da Central, nos últimos anos.

Central de Atendimento



1.2. Premissas para o Dimensionamento

As equipes responsáveis pelos atendimentos da Central, Ouvidoria e SIC e serviço de telefonistas foram dimensionadas a partir das seguintes premissas:

- 1.2.1. O dimensionamento foi realizado utilizando planilha baseada na metodologia Earlang para dimensionamento de postos de atendimento e tratamento de filas.
- 1.2.2. Foram consideradas as médias mensais das chamadas telefônicas em julho de 2025, mês de maior movimento, para cada um dos núcleos de atendimento (Central, Ouvidoria e SIC e Telefonistas).
- 1.2.3. No caso da Central de Atendimento considerou-se que o web-atendimento e atendimentos em mídias sociais e outros meios são realizados ao longo das 12 horas de prestação de serviços diários, utilizando-se, em especial, dos momentos de “vale” de atendimento telefônico observado.
- 1.2.4. Na Central, o dimensionamento refere-se à necessidade de operadores de atendimento para os 3 núcleos de atendimento receptivo que atendem os seguintes assuntos:
 - Cartão BNDES, Cobrança e Atendimento Ativo;
 - Processamento de Operações Indiretas, Credenciamento e Posição de Liberação;
 - Apoio Financeiro, Outros Assuntos, Inglês e Espanhol e Outros Assuntos.
- 1.2.5. Para as equipes que tratam mais de uma fila (ex: Apoio Financeiro, Outros Assuntos, Inglês e Espanhol) foram somados os volumes atendidos e foi calculado o TMA ponderado por quantidade.
- 1.2.6. Foi utilizada a Curva Intra-hora (a cada trinta minutos), levando-se em conta também o valor de TMA médio da fila.
- 1.2.7. Para o cálculo foram utilizados os seguintes parâmetros:

| | |
|---|------------------------------|
| Jornada de trabalho | 6horas e 20minutos |
| Operadores trabalham em 02 turnos | 07:40 -14:00 e 14:00 – 20:20 |
| Improdutividade (pausas+Absent+turnover) | 24% |
| Nível de Serviço | 90% em até 30 segundos |

2. Curvas intra-hora e dimensionamento

Abaixo, seguem as tabelas intra-hora relativas ao mês de julho de 2025 de atendimentos telefônicos utilizados para dimensionar cada núcleo.

2.1. Central de Atendimento

| | Atend+Outros+Ing+Esp | | | | Cartão+Cobrança+Ativa | | | | POI+Cred+PL | | | |
|-------|----------------------|------|-----|-----|-----------------------|------|-----|-----|-------------|------|-----|-----|
| Hora | Tels | % | TMA | TME | Tels | % | TMA | TME | Tels | % | TMA | TME |
| 08:00 | 48 | 100% | 523 | 11 | 33 | 100% | 582 | 1 | 42 | 100% | 545 | 1 |
| 08:30 | 36 | 100% | 528 | 1 | 31 | 100% | 234 | 1 | 30 | 100% | 574 | 1 |
| 09:00 | 104 | 99% | 559 | 9 | 49 | 100% | 583 | 1 | 76 | 99% | 534 | 7 |
| 09:30 | 68 | 100% | 530 | 3 | 35 | 100% | 813 | 1 | 58 | 100% | 599 | 6 |
| 10:00 | 104 | 98% | 475 | 7 | 69 | 100% | 683 | 1 | 78 | 100% | 535 | 1 |
| 10:30 | 101 | 100% | 518 | 1 | 55 | 100% | 670 | 1 | 78 | 96% | 526 | 5 |
| 11:00 | 122 | 100% | 498 | 1 | 63 | 98% | 799 | 1 | 78 | 100% | 555 | 1 |
| 11:30 | 120 | 99% | 593 | 4 | 60 | 100% | 693 | 1 | 67 | 100% | 546 | 1 |
| 12:00 | 77 | 99% | 471 | 1 | 31 | 100% | 750 | 1 | 37 | 100% | 508 | 1 |
| 12:30 | 93 | 100% | 486 | 1 | 35 | 97% | 746 | 1 | 52 | 100% | 653 | 1 |
| 13:00 | 104 | 100% | 540 | 1 | 44 | 100% | 667 | 1 | 72 | 100% | 677 | 1 |
| 13:30 | 95 | 98% | 439 | 1 | 24 | 100% | 692 | 1 | 57 | 98% | 693 | 1 |
| 14:00 | 92 | 100% | 570 | 1 | 55 | 100% | 702 | 1 | 82 | 99% | 453 | 1 |
| 14:30 | 95 | 100% | 566 | 1 | 45 | 100% | 750 | 1 | 61 | 98% | 531 | 7 |
| 15:00 | 97 | 100% | 520 | 1 | 77 | 100% | 816 | 1 | 81 | 100% | 569 | 1 |
| 15:30 | 122 | 99% | 525 | 1 | 63 | 100% | 857 | 1 | 80 | 100% | 460 | 1 |
| 16:00 | 88 | 100% | 578 | 2 | 42 | 100% | 852 | 1 | 59 | 100% | 435 | 1 |
| 16:30 | 91 | 100% | 551 | 2 | 58 | 100% | 790 | 1 | 77 | 100% | 696 | 1 |
| 17:00 | 39 | 100% | 577 | 1 | 18 | 100% | 945 | 1 | 30 | 100% | 544 | 1 |
| 17:30 | 68 | 99% | 525 | 1 | 28 | 100% | 837 | 1 | 38 | 97% | 529 | 1 |
| 18:00 | 28 | 100% | 537 | 5 | 8 | 100% | 960 | 1 | 4 | 100% | 873 | 1 |
| 18:30 | 29 | 97% | 680 | 7 | 8 | 100% | 737 | 1 | 16 | 100% | 634 | 1 |
| 19:00 | 13 | 100% | 515 | 1 | 3 | 100% | 932 | 1 | 3 | 100% | 303 | 1 |
| 19:30 | 3 | 100% | 743 | 1 | 8 | 100% | 990 | 1 | 4 | 100% | 600 | 1 |
| Total | 1837 | 99% | 544 | 3 | 942 | 100% | 753 | 1 | 1260 | 99% | 566 | 2 |

Os operadores da Central de Atendimento foram dimensionados conforme as premissas relatadas no item 1.2.

2.2. Ouvidoria e SIC; Serviço de Telefonistas:

| | Ouvidoria e SIC | | | |
|-------|-----------------|---------|------|-----|
| Hora | Tels | % Atend | TMA | TME |
| 08:00 | 14 | 100% | 458 | 2 |
| 08:30 | 49 | 100% | 95 | 1 |
| 09:00 | 19 | 95% | 703 | 9 |
| 09:30 | 19 | 95% | 476 | 2 |
| 10:00 | 30 | 83% | 472 | 13 |
| 10:30 | 21 | 100% | 328 | 1 |
| 11:00 | 28 | 100% | 680 | 1 |
| 11:30 | 31 | 97% | 511 | 1 |
| 12:00 | 10 | 90% | 663 | 10 |
| 12:30 | 26 | 96% | 613 | 5 |
| 13:00 | 27 | 96% | 316 | 1 |
| 13:30 | 20 | 95% | 768 | 5 |
| 14:00 | 16 | 81% | 363 | 13 |
| 14:30 | 29 | 83% | 490 | 11 |
| 15:00 | 30 | 87% | 346 | 13 |
| 15:30 | 24 | 96% | 474 | 5 |
| 16:00 | 19 | 79% | 253 | 20 |
| 16:30 | 18 | 89% | 181 | 8 |
| 17:00 | 10 | 100% | 811 | 1 |
| 17:30 | 19 | 100% | 609 | 1 |
| 18:00 | 10 | 100% | 503 | 1 |
| 18:30 | 8 | 88% | 779 | 1 |
| 19:00 | 2 | 100% | 788 | 1 |
| 19:30 | 5 | 100% | 1045 | 1 |
| Total | 484 | 94% | 530 | 5 |

| | Telefonistas | |
|-------|--------------|-----|
| Hora | Tels | TMA |
| 08:00 | 8 | 100 |
| 08:30 | 16 | 100 |
| 09:00 | 29 | 100 |
| 09:30 | 42 | 100 |
| 10:00 | 42 | 100 |
| 10:30 | 47 | 100 |
| 11:00 | 48 | 100 |
| 11:30 | 46 | 100 |
| 12:00 | 48 | 100 |
| 12:30 | 32 | 100 |
| 13:00 | 36 | 100 |
| 13:30 | 36 | 100 |
| 14:00 | 39 | 100 |
| 14:30 | 45 | 100 |
| 15:00 | 41 | 100 |
| 15:30 | 46 | 100 |
| 16:00 | 47 | 100 |
| 16:30 | 45 | 100 |
| 17:00 | 37 | 100 |
| 17:30 | 25 | 100 |
| 18:00 | 17 | 100 |
| 18:30 | 13 | 100 |
| 19:00 | 10 | 100 |
| 19:30 | 5 | 100 |
| Total | 800 | 100 |

O atendimento das telefonistas é realizado pela plataforma Teams.

2.2.1.Ouvidoria e SIC

Os núcleos de Ouvidoria e SIC serão atendidos por 3 profissionais em cada turno.

2.2.2.Serviço de Telefonistas

O quadro de telefonistas ficou ajustado em 3 (três) profissionais (sendo dois bilingues) em cada turno.

2.2.3.Supervisores

A equipe contratada irá contar com 6 (seis) supervisores mantendo a proporção máxima de 8 atendentes para cada

supervisor.

2.2.4. Coordenadora e Supervisor de Qualidade

Além da Coordenadora, a equipe conta com um supervisor de qualidade que, além da função de supervisão dos monitores e de todo o processo de monitoria, também dá suporte à coordenação na elaboração de relatórios de telefonia e do CRM, entre outros.

3. Distribuição das equipes

A operação terceirizada da Central de Atendimento do BNDES, no âmbito desta contratação, contará com a seguinte estrutura de profissionais:

| | 02 supervisores | | 02 Supervisores Bilingues | | 02 Supervisores Bilingues | 01 Supervisor de Qualidade | Qtde |
|------------------------------------|-------------------|--------------|---------------------------|-----------------|-----------------------------|----------------------------|------|
| | Cartão + Cobrança | Telefonistas | POI + PL +Credenc | Ouvidoria + SIC | Empresarial+ Ing+Esp+Outros | Qualidade | |
| Coordenador de Operações | | | | | | | 1 |
| Supervisor de Qualidade | | | | | | 1 | 1 |
| Supervisor de Atendimento Bilingue | | | | | | | 4 |
| Supervisor de Atendimento | | | | | | | 2 |
| Operador de Atendimento Grau III | | | | | 8 | | 8 |
| Operador de Atendimento Grau II | | | 10 | 6 | 6 | | 22 |
| Operador de Atendimento Grau I | 10 | | | | | | 10 |
| Telefonista Bilingue | | 4 | | | | | 4 |
| Telefonista | | 2 | | | | | 2 |
| Monitor Bilingue | | | | | | 2 | 2 |
| Monitores | | | | | | 1 | 1 |
| | 10 | 6 | 10 | 6 | 14 | 4 | 57 |

A distribuição de operadores e telefonistas se dá de acordo com a tabela abaixo:

| Horários Turnos | Cartão + Cobrança | Telefonistas | POI + PL +Credenc | Ouvidoria + SIC | Empresarial+ Ing+Esp+Outros | Monitores | Coordenação e Supervisores |
|-----------------|-------------------|--------------|-------------------|-----------------|-----------------------------|-----------|----------------------------|
| 07:40 – 14:00 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | | 3 |
| 10:00 – 16:20 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 |
| 11:40 – 18:00 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | | |
| 14:00 – 20:20 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | | 3 |
| | 10 | 6 | 10 | 6 | 14 | 3 | 8 |

A coordenadora e os supervisores cumprem turnos de 08:00

SESSÃO III – QUALIDADE DO ATENDIMENTO E DIMENSIONAMENTO DA MONITORIA

A qualidade do atendimento é permanentemente monitorada pela equipe do BNDES, que realiza ações para a melhoria contínua do atendimento e satisfação do cliente.

A **pesquisa de satisfação**, realizada após o atendimento, e a **monitoria de qualidade**, são as principais ferramentas de avaliação da qualidade do atendimento prestado.

1.1. Pesquisa de satisfação

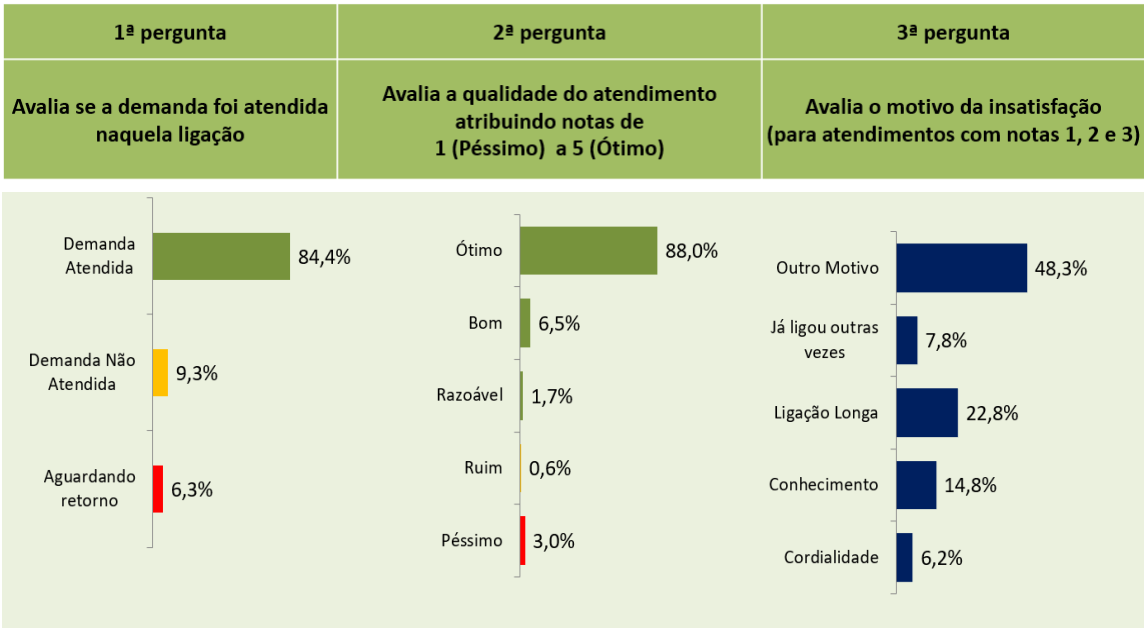
Realizada através da URA (Unidade de Resposta Audível), a pesquisa traz informações sobre a resolutividade do atendimento, avalia a qualidade do serviço prestado e ajuda na identificação dos motivos de insatisfação dos usuários da Central.

Observa-se que cerca de 84,4% dos clientes consideram que sua demanda foi atendida pela Central de Atendimento naquele atendimento, e que 94,5% consideram o atendimento como ótimo ou bom (dados referentes a 2025).

Dentre os convidados a avaliar o motivo de insatisfação (3,6% do total, referente às avaliações razoável e ruim), cerca de 48% responderam que sua insatisfação foi relativa a outros motivos, não relacionados à Central de Atendimento.

Todos os atendimentos avaliados como **PÉSSIMO** ou **RUIM** são monitorados pela equipe da Contratada, permitindo uma ação efetiva sobre o atendimento prestado e o desempenho do operador.

As distribuições médias de 2025 são apresentadas abaixo:



1.2. Monitoria de Qualidade

A monitoria de qualidade é realizada pela atual Contratada que dispõe de 3 profissionais dedicados a esta atividade, realizando monitorias dos atendimentos telefônicos e web, avaliando critérios como cordialidade, classificação correta da demanda, uso da base de conhecimento e resolutividade, entre outros. Cada profissional de atendimento é monitorado em 8 ligações e 8 e-mails por mês, este último apenas no caso de profissionais que realizam este tipo de atendimento.

Buscando calibrar o monitoramento a equipe do BNDES realiza a “monitoria da monitoria”. Nesse processo são validados e/ou ajustados os critérios de monitoria da contratada, identificadas necessidades de treinamentos e de melhorias nos processos de atendimento. Mensalmente é realizada uma reunião de calibragem entre a equipe do BNDES e da Contratada para os ajustes identificados.

A monitoria de qualidade apresenta o seguinte histórico:

| CAC - BNDES - HISTÓRICO MONITORIAS | | | |
|------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------------|
| ANO | Agentes - Média | Notas - Média (%) | Total de Monitorias |
| 2020 | 97 | 97,62 | 16059 |
| 2021 | 99 | 98,24 | 15746 |
| 2022 | 90 | 97,80 | 12751 |
| 2023 | 82 | 98,33 | 11454 |
| 2024 | 81 | 98,05 | 11299 |
| 2025 | 82 | 98,45 | 9241 |

Cumpre ressaltar que os resultados obtidos na monitoria estão em consonância com a percepção do cliente, obtida na pesquisa de satisfação.

1.3. Estimativa mensal de monitoria

O volume de até 900 (novecentas) monitorias mensais foi previsto considerando o seguinte:

- Deverão ser realizadas 8 (oito) monitorações mensais por atendente no canal telefônico (telefonistas e operadores de atendimento);
- Deverão ser realizadas 4 (quatro) monitorações mensais por atendente no canal web (operadores de atendimento);
- Deverão ser realizadas monitorias de todos os atendimentos avaliados como péssimo ou ruim na pesquisa de satisfação (notas 1 e 2);
- Incluímos uma margem para aumento de monitorias que pode ocorrer em decorrência de aumento de notas 1 e 2 da pesquisa de satisfação, bem como por aumento de quantitativo decorrente de serviço adicional; e
- o quadro abaixo resume a previsão de monitorias mensais:

| | Novo Quantidade profissionais | Monitoria telefônica | Monitoria Web | Total monitorias |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------|---------------|------------------|
| Op. de Atendimento Grau III | 8 | 8 | 4 | 96 |
| Operador de Atendimento Grau II | 22 | 8 | 4 | 264 |
| Operador de Atendimento Grau I | 10 | 8 | 4 | 120 |
| Telefonista Bilíngue | 4 | 8 | 0 | 32 |
| Telefonista | 4 | 8 | 0 | 64 |
| Monitorias mensais fixas (Σ) | | | | 576 |
| Monitorias pesquisa de satisfação | | | | 124 |
| Margem para aumento de monitorias | | | | 200 |
| TOTAL | | | | 900 |

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES
ANEXO VIII – DEFINIÇÃO DO SISTEMA DE MONITORIA

Anexo disponível no *site* do BNDES em formato PDF
www.bndes.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES
ANEXO IX – FORMULÁRIO DE ITENS AVALIADOS DE MONITORIA

Anexo disponível no *site* do BNDES em formato PDF
www.bndes.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES
ANEXO X – PLANILHA DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Anexo disponível no *site* do BNDES em formato excel

www.bndes.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES
ANEXO XI – PLANILHA DE PREÇOS

Anexo disponível no *site* do BNDES em formato excel

www.bndes.gov.br

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 10/2026 – BNDES
ANEXO XII – ORIENTAÇÕES PARA PREENCHIMENTO DE PLANILHA

1. O BNDES optou por adotar como padrão ferramental obrigatório para a garantia do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias nas contratações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão-de-obra, o **pagamento pelo Fato Gerador** e adaptou a planilha de preços e a metodologia de pagamento tomando como base o Caderno de Logística de “Pagamento pelo Fato Gerador”.
2. Foi apresentada uma Planilha de Custos e Formação de Preços com uma coluna para cada perfil profissional envolvido na execução do objeto, **conforme arquivo a ser disponibilizado no site do BNDES junto com o edital**.
3. O Licitante deverá apresentar a Norma Coletiva de Trabalho a que se encontra vinculado, adequada para cada perfil profissional exigido, vigente à data de abertura da sessão pública ou na ausência de Norma Coletiva de Trabalho vigente, apresentar o Instrumento Coletivo que embasou seus preços.
4. No preenchimento da(s) planilha(s) de custos e formação de preços, o Licitante deverá garantir **minimamente** a remuneração e os insumos profissionais estipulados pela Norma Coletiva indicada, assim como as condições específicas definidas pelo BNDES referentes a Vale transporte, Vale Refeição e Plano de Saúde, assim como as condições de Desoneração da Folha de Pagamento, definidas na Aba 0 – Informações Gerais.
5. Caso a referida Norma Coletiva seja atualizada até a data da abertura da sessão pública, o Licitante deverá observar os novos valores homologados.

PREENCHIMENTO DA ABA 1 - MAO DE OBRA

⇒ **MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

6. O Licitante deverá observar, para fins de preenchimento da rubrica “Salário”, no mínimo, o valor estipulado no Instrumento Coletivo de Trabalho indicado ou caso aplicável, os valores mínimos estabelecidos no Termo de Referência, na Tabela de Salários de Referência a ser disponibilizada junto com o Edital.

⇒ **MÓDULO 2 – ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS**

SUBMÓDULO 2.1 - 13º (DÉCIMO TERCEIRO) SALÁRIO, FÉRIAS, ADICIONAL DE FÉRIAS (PAGAMENTO PELO FATO GERADOR – NÃO INCLUSO NO PAGAMENTO MÍNIMO MENSAL – SEM OCORRÊNCIA)

7. O Licitante deverá observar, para fins de preenchimento das rubricas “Férias”, “Adicional 1/3 de Férias” e “13º Salário”, os percentuais fixos previstos na(s) planilha(s) de custos e formação de preços acima, havendo incidência do módulo 2.2 sobre esses valores.

7.1 Os valores já vêm sugeridos. A adoção de percentuais diferenciados deverá ser plenamente justificada, com a indicação da legislação pertinente que a autorize o respectivo dispositivo, bem como a juntada de documentos comprobatórios, se for o caso, no momento da apresentação da Proposta.

SUBMÓDULO 2.2 - INSS, FGTS E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES

8. O Licitante deverá considerar, para fins de preenchimento das rubricas que compõem o Módulo 2.2, os seguintes percentuais em caso de seu regime de tributação ser Lucro Real ou Lucro Presumido, observadas as peculiaridades do serviço e as disposições legais observando o enquadramento real do licitante em especial no que diz respeito ao RAT ajustado (RAT x FAP).

| | |
|------------------|----------------|
| Salário Educação | 2,50% |
| SESC ou Sesi | 1,50% |
| SENAI - SENAC | 1,00% |
| SEBRAE | 0,30% ou 0,60% |
| INCRA | 0,20% |

8.1 A adoção de percentuais diferenciados deverá ser plenamente justificada, com a indicação da legislação pertinente que a autorize e respectivo dispositivo, bem como a juntada de documentos comprobatórios, se for o caso, no momento da apresentação da Proposta.

8.2 Adicionalmente, foi considerada a alíquota de 14,17% para o INSS/CCP, calculada como média ponderada das alíquotas de reoneração referentes aos anos de 2026, 2027 e 2028, de acordo com a vigência contratual. (Conforme apresentado na aba 0 – Informações Gerais). **Caso não seja optante da desoneração a alíquota de INSS/CCP deve ser 20%.**

SUBMÓDULO 2.3 - BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

9. Para fins de preenchimento da(s) planilha(s) de custos e formação de preços, são considerados “Benefícios Mensais e diários” os custos relativos aos benefícios concedidos aos empregados estabelecidos na legislação, acordos ou Convenções Coletivas, tais como, transporte, auxílio alimentação, assistência médica e familiar, entre outros. Devem ser contabilizados com base em seu custo efetivo (descontados os valores arcados pelo empregado).

9.1 No caso específico do Auxílio-Refeição/Alimentação, o BNDES define o valor mínimo de R\$ 915,82 e poderá ser majorado, caso necessário.

10. Havendo indícios de inexecuibilidade em relação a quaisquer valores dos “Benefícios Mensais e Diários”, o Pregoeiro poderá instaurar diligência, solicitando ao Licitante a apresentação de documentos necessários a demonstrar o valor cotado.

⇒ MÓDULO 3 – PROVISÃO PARA RESCISÃO (PAGAMENTO PELO FATO GERADOR – NÃO INCLUSO NO PAGAMENTO MÍNIMO MENSAL – SEM OCORRÊNCIA)

11. Este módulo destina-se a calcular o custo de possível desligamento de um empregado vinculado ao contrato de prestação de serviços, calculando-se uma probabilidade de ocorrência por tipo de desligamento, como fator de ponderação de seu custo total. Desta forma, a Licitante deverá preencher apenas com os percentuais de acordo

com a probabilidade de ocorrência de Demissão com Aviso Prévio Indenizado (API) e Aviso Prévio Trabalhado (APT), considerando que a soma dos percentuais informados de API e APT deve totalizar 100% (cem por cento).

11.1 Na análise de aceitabilidade o BNDES poderá ajustar o percentual de probabilidade informado, mediante histórico das contratações, ajustando a planilha ao caso concreto. Ainda, o BNDES poderá solicitar a apresentação de todos os documentos necessários a demonstrar os percentuais indicados para API e APT, tais como Livro ou Ficha de Registro de Empregados, Folhas de Pagamento de Empregados e Cadastro Geral de Empregados e Desempregados.

11.2 Para contratos de longa duração será admitida adoção de percentual de rotatividade considerando todo o período contratual, que também poderá ser revisto pelo BNDES mediante histórico das contratações, ajustando a planilha ao caso concreto.

⇒ **MÓDULO 4 – CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE**
(PAGAMENTO PELO FATO GERADOR – NÃO INCLUSO NO PAGAMENTO MÍNIMO MENSAL – SEM OCORRÊNCIA)

SUBMÓDULO 4.1 – AUSÊNCIAS LEGAIS (PAGAMENTO PELO FATO GERADOR – NÃO INCLUSO NO PAGAMENTO MÍNIMO MENSAL – SEM OCORRÊNCIA)

12. Esse módulo apresenta os dias prováveis de ausência, quando seria necessária a presença de um profissional repositor. O cálculo deve considerar todos os valores necessários para manter o empregado a ser substituído (conforme especificado em fórmula do arquivo excel disponibilizado pelo BNDES). Entendimento diferente deverá ser amplamente comprovado por meio documentação complementar. A fim de se permitir a análise da quantidade total indicada na rubrica componente desse módulo, é obrigatória a apresentação, juntamente com a Proposta, do desmembramento, o qual deverá obedecer aos seguinte parâmetros:

| Motivo da reposição | Total de dias |
|-----------------------------------|---------------|
| Ausências Legais | |
| Licença Paternidade | |
| Ausência por Acidente de Trabalho | |
| Afastamento Maternidade | |
| Outros (detalhar) | |
| Total | |

13. A quantidade de dias indicada na coluna “Total de dias” deve ser estimada para todo o período da vigência contratual, sendo que os valores serão pagos pelo BNDES de acordo com sua ocorrência e limitado a estimativa estabelecida para a rubrica **4.1.1**.

14. Em anexo ao desmembramento, devem ser apresentados, por diligência do BNDES, todos os documentos necessários para demonstrar os dias indicados, tais como Livro ou Ficha de Registro de Empregados, Folhas de Pagamento de Empregados e Cadastro Geral de Empregados e Desempregados, bem como os Memoriais de Cálculo.

SUBMÓDULO 4.2 – INTRAJORNADA

15. Destina-se a calcular o custo de um repositor para cobertura do tempo de concessão do intervalo para repouso e alimentação, previsto no art. 71 da Consolidação das Leis do Trabalho, ao empregado residente, representando o custo da hora de trabalho multiplicado pela necessidade de horas de cobertura no mês.
16. Trata-se de uma condição excepcional que depende da decisão do BNDES bem como de disposições constantes da Convenção Coletiva aplicável quanto ao tempo de intervalo e ao adicional para pagamento, observando que não se computa custo de reposição intrajornada para supervisores por considerar que estes não realizam a cobertura de posto de trabalho e poderiam se ausentar durante o tempo previsto em lei, definição que também deverá ser objeto de apreciação pelo BNDES.

⇒ **MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS**

17. São considerados “Insumos Diversos” os custos relativos aos uniformes, materiais, utensílios, suprimentos, máquinas, equipamentos, entre outros, utilizados diretamente na execução dos serviços.

Destaca-se que neste item devem ser considerados os custos mensais das licenças do sistema de monitoria.



18. Deve-se preencher o percentual de custo indireto, e os valores referentes aos “Custos Indiretos” de cada cargo serão preenchidos automaticamente, tendo como base de cálculo a soma dos Módulos 1, 2, 3, 4 e 5.
19. O mesmo ocorre com o campo referente ao “Lucro”, que deve ser preenchido com o percentual e os valores para cada cargo serão preenchidos automaticamente, tendo como base de cálculo, a soma dos Módulos 1, 2, 3, 4, 5 e o total dos “Custos Indiretos”.

Nos campos referentes aos “Tributos”, deverão ser informados os percentuais devidos de acordo com o regime de tributação, e não percentuais relativos à retenção.

20. Para o cálculo dos tributos, deverão ser consideradas as seguintes premissas:

20.1 Lucro Presumido e Real (será exigida a comprovação do regime de tributação declarado):

- I. a base de cálculo dos tributos será o valor da receita apurada com a prestação do serviço lícitado;
- II. as alíquotas a serem consideradas para o cálculo dos tributos são:

| TRIBUTOS | LUCRO PRESUMIDO | LUCRO REAL |
|----------|-----------------|------------|
| ISS | 5% | 5% |
| COFINS | 3% | 7,60% |
| PIS | 0,65% | 1,65% |

No caso do INSS/CPRB - Incidência sobre o faturamento - (Lei 12.546/2011 e da MP 563/2012) o valor de 1,2% foi calculado como média ponderada das alíquotas de reoneração referente aos anos de 2026, 2027 e 2028 considerando os 24 meses de vigência contratual (Conforme apresentado na aba 0 – Informações Gerais). **Caso não seja optante da desoneração a alíquota de INSS/CPRB deve ser 0%**

- III. a adoção de alíquotas diferenciadas deverá ser plenamente justificada, com a indicação da legislação pertinente que a autorize e respectivo dispositivo, bem como a juntada de documentos comprobatórios, se for o caso; e

IV. o cálculo de cada um dos tributos será obtido através das fórmulas a seguir:

$$\text{"Coeficiente"} = 1 - \frac{(\%COFINS) + (\%PIS) + (\%ISS) + INSS \text{ (quando aplicável)}}{100}$$

$$\text{"Base"} = [\text{Módulo 1}] + [\text{Módulo 2}] + [\text{Módulo 3}] + [\text{Módulo 4}] + [\text{Módulo 5}] + [\text{Custos Indiretos}] + [\text{Lucro}]$$

$$\text{Valor do Tributo} = \frac{\text{"Base"} \times \text{Alíquota do Tributo}}{\text{"Coeficiente"}}$$

20.2 Simples Nacional:

- I. não serão considerados, para fins de preenchimento do campo "Simples Nacional", os valores referentes ao IRPJ e à CSLL; e
- II. nos casos em que, pela legislação, o valor referente ao ISS não estiver inserido no Simples Nacional, este tributo será cotado, separadamente, no campo "ISS";

PREENCHIMENTO DA ABA 2 – CUSTO FIXO E FATO GERADOR

Planilha de totalização:

Não há campos para preenchimento.

PREENCHIMENTO DA ABA 3 – RESUMO DA PROPOSTA

21. Os campos para preenchimento:

- I. O Serviço de Implantação abrange o custo da parametrização e customização do sistema de monitoria, de acordo com as especificações para cumprir o Programa de Monitoria do BNDES. Este sistema não é integrado a nenhum outro, serve apenas para registro e controle das monitorias realizadas assim como a emissão dos relatórios solicitados. O valor ocorre apenas ao primeiro ano de execução do contrato, não sendo cobrado em possíveis prorrogações.

Lembramos que o custo mensal de licenças de software deve ser informado na aba de gastos com mão de obra (Módulo 5 – Insumos Diversos).

PREENCHIMENTO DA ABA 4 – DADOS CADASTRAIS

22. Devem ser preenchidos todos os dados cadastrais solicitados referente à licitante, bem como o nome do representante legal ao final.