

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024



Diretoria Jurídica – DIJUR
Gerência de Suporte Operacional – GESUP

EDITAL

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços operacionais de telecobrança e assistência ao usuário/cliente da Ativos S.A e suas subsidiárias.

IMPORTANTE

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS	ABERTURA DA SESSÃO	INÍCIO DA DISPUTA DE LANCES
De 03/09/2024 até 24/09/2024	24/09/2024	24/09/2024
Até às 09h	09h	10h

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

PREÂMBULO	
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024	
PROCESSO Nº:	38/2024
ÁREA DEMANDANTE:	Geroc – Gerência Operacional de Operações de Call Center
CRITÉRIO DE JULGAMENTO:	Menor Preço Global (60 meses)
MODO DE DISPUTA:	Aberto
LOCAL DE REALIZAÇÃO:	www.licitacoes-e.com.br
DATA/HORA LIMITE PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA:	24 de setembro de 2024 até 09 horas.
DATA/HORA ABERTURA DA SESSÃO INÍCIO DA DISPUTA DE LANCES:	24 de setembro de 2024 às 10 horas.
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:	– Lei nº 13.303 de 30/06/2016 – Lei das Estatais; – Lei nº 12.846/2013 de 1º/08/2013 – Lei Anticorrupção; – Lei nº 9.613 de 03/03/1998 – Lei Lavagem de Dinheiro; – Lei nº 13.260, de 16/03/2016 – Lei Antiterrorismo; – Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006 – Lei das ME-EPP; – Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - LGPD; – Decreto nº 8.945 de 27/12/2016 – Regulamenta a Lei 13.303/2016; – Regulamento de Licitações e Contratos da ATIVOS S.A., disponível no site https://institucional.ativossa.com.br;
MINUTA DO EDITAL APROVADA PELO PARECER JURÍDICO:	Nº 2037/2024 de 29/08/2024.
RETIRADA DO EDITAL E ANEXOS:	www.licitacoes-e.com.br e https://institucional.ativossa.com.br
ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES	Até 05 (cinco) dias úteis antes da data de abertura da sessão, ou seja, até dia 17/09/2024.
REFERÊNCIA DE TEMPO	Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília/DF. O expediente da ATIVOS S.A. é de 08h30 às 12h e das 14h às 18h.
CONTAGEM DOS PRAZOS	Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, <u>será excluído o dia do começo</u> e <u>incluído o do vencimento</u> , considerando-se dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos em dia de funcionamento da ATIVOS S.A.
Problemas com conexão e/ou dúvida sobre o site www.licitacoes-e.com.br :	- Capitais e Regiões Metropolitanas: 4004-0001 - Demais Cidades: 0800-729-0001

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ÍNDICE

1.	DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	4
2.	OBJETO	4
3.	PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	4
4.	ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO EDITAL	8
5.	CADASTRO DAS PROPOSTAS	9
6.	SESSÃO PÚBLICA	10
7.	CRITÉRIOS DE JULGAMENTO	13
8.	CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO	16
9.	FASE RECURSAL	21
10.	FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO	22
11.	SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	23
12.	DISPOSIÇÕES FINAIS	24

ANEXOS DO EDITAL

ANEXO 01 – TERMO DE REFERÊNCIA	27
ANEXO 02 – CARTA PROPOSTA	103
ANEXO 03 – MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA	105
ANEXO 04 – DECLARAÇÃO UNIFICADA	106
ANEXO 05 – DECLARAÇÃO DISPONIBILIDADE DE INSTALAÇÕES (SEDE OU FILIAL)	108
ANEXO 06 – MINUTA DE PROCURAÇÃO	109
ANEXO 07 – MINUTA DO CONTRATO	110

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

A **ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS**, por intermédio da Gerência de Suporte Operacional (Gesup), com sede no Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 01, Bloco G, Lote 32, Edifício Sede III, 5º andar, Parte A, Brasília-DF, inscrita no CNPJ nº 05.437.257/0001-29, torna pública a realização de Licitação Eletrônica, pelo **critério de julgamento Menor Preço Global para o período de 60 (sessenta) meses, com modo aberto de disputa**, na forma abaixo e de acordo com a Lei nº 13.303, de 30.06.2016, o Regulamento de Licitações da ATIVOS S.A. (RLC) publicado na sua página eletrônica <https://institucional.ativossa.com.br> em 01.07.2018, e os termos deste edital, cuja minuta foi aprovada pelo Parecer Jurídico nº **2037/2024, de 29/08/2024**.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. A Licitação Eletrônica será realizada em **sessão pública, por meio da internet**, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.
- 1.2. Os trabalhos serão conduzidos por empregado da ATIVOS S.A., denominado **RESPONSÁVEL**, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o portal "**licitacoes-e**" constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A.
- 1.3. Item orçamentário:
 - a) 8.1.1.04.00-4 – Despesas de Venda – Gerais.
 - b) 8.1.7.63.00-5 – Despesas Serviços Técnicos Especializados.

2. OBJETO

- 2.1. Prestação de serviços operacionais de telecobrança e assistência ao usuário/cliente da Ativos S.A e suas subsidiárias, compreendendo serviços de comunicação multimeios, suporte à operação e desenvolvimento de soluções tecnológicas cuja descrição detalhada do objeto da presente licitação consta do **ANEXO 01** deste Edital.

3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

- 3.1. Poderão participar desta Licitação as empresas INTERESSADAS que atenderem às exigências deste Edital e de seus Anexos.
- 3.2. As INTERESSADAS em participar desta Licitação deverão, ainda, dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A. sediadas no País.
 - 3.2.1. As instruções para obtenção da chave e senha de acesso estão disponíveis na Cartilha do Fornecedor, disponível no endereço:

<https://www.licitacoes-e.com.br/aop/documentos/CartilhaFornecedor.pdf>
- 3.3. O credenciamento da INTERESSADA e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação.
- 3.4. Em se tratando de microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP), nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006 e do Decreto nº 8.538, de 06/10/2015 e para que essas possam usufruir do tratamento diferenciado previsto no Capítulo V da referida Lei, **é necessário**, à época do credenciamento, **a declaração em campo próprio do sistema eletrônico**, identificando-se como microempresa ou empresa de pequeno porte.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 3.4.1. As INTERESSADAS enquadradas como ME ou EPP ao se credenciarem no sistema **Licitações-e**, deverão declarar, sob as penas da lei, que cumprem os requisitos legais para a qualificação como tal, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos Arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, em especial no §1º do Art. 44.
- 3.5. A INTERESSADA, na condição de ME ou EPP, optante pelo Simples Nacional (SIMPLES), deverá avaliar se o objeto da presente licitação se incide em uma das vedações do Artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 3.5.1. Constatando a vedação, não poderá beneficiar-se dessa opção e a proposta apresentada não deverá contemplar os benefícios tributários do regime diferenciado.
- 3.5.2. Caso venha a ser contratada, estará sujeita a retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, independentemente de a proposta, indevidamente, contemplar os benefícios tributários do regime diferenciado, obrigando-se, ainda, a apresentar à ATIVOS a solicitação de exclusão do referido regime, protocolada junto à Receita Federal do Brasil - RFB, no prazo estipulado no Art. 30 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 3.5.3. A INTERESSADA optante do SIMPLES, 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 Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência do Contrato.
- 3.5.4. Se a INTERESSADA optante do SIMPLES, uma vez sendo contratada, extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 ao longo da vigência do Contrato, deverá providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, sua exclusão obrigatória do SIMPLES, no prazo estipulado no Art. 30 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 3.6. **Estarão impedidas de participar desta Licitação**, as empresas INTERESSADAS que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:
- a) estejam constituídas sob a forma de consórcio;
 - b) estejam cumprindo a penalidade de suspensão imposta pela ATIVOS;
 - c) sejam declaradas inidôneas pela União, condenadas nos termos da Lei nº 12.846/2013, enquanto perdurarem os efeitos da condenação;
 - d) estejam sob falência, recuperação judicial ou extrajudicial, ou em processo de dissolução ou liquidação;
 - e) sociedades limitadas e sociedades anônimas de capital fechado, exceto empresas sob controle da própria ATIVOS, que tenham como administrador, procurador, controlador ou sócio que seja:
 - I. funcionário da ATIVOS, ainda que em gozo de licença não remunerada, incluindo aqueles que exerçam cargo de gestão, nos termos do Art. 62, II, da CLT, ou qualquer cargo em comitê;
 - II. membro da administração da ATIVOS, ou dirigente, assim entendido o ocupante de qualquer cargo estatutário;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- III. responsável técnico do objeto desse Edital, ainda que subcontratado;
 - IV. ocupantes de cargos ou empregos descritos no Art. 2º da Lei nº 12.813/2013;
 - V. cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de dirigente ou membro da administração da ATIVOS, de empregado da ATIVOS cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação, bem como de autoridade do ente público a que a ATIVOS está vinculado.
- f) sociedades anônimas de capital aberto, exceto empresa sob controle da própria ATIVOS, que tenham administrador, procurador, controlador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, que seja:
- I. funcionário da ATIVOS, ainda que em gozo de licença não remunerada, incluindo aqueles que exerçam cargo de gestão, nos termos do Art. 62, II, da CLT, ou qualquer cargo em comitê;
 - II. membro da Administração da ATIVOS, ou dirigente, assim entendido o ocupante de qualquer cargo estatutário;
 - III. responsável técnico do objeto desse Edital, ainda que subcontratado;
 - IV. ocupantes de cargos ou empregos descritos no Art. 2º da Lei nº 12.813/2013;
 - V. cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de dirigente ou membro da administração da ATIVOS, de empregado da ATIVOS cujas atribuições envolvam a **atuação na área responsável pela licitação ou contratação**, bem como de autoridade do ente público a que a ATIVOS está vinculado.
- g) cujo proprietário ou membros de sua administração sejam funcionários da ATIVOS, ainda que em gozo de licença não remunerada;
- h) empresas cujo administrador, procurador ou membro de seu quadro societário seja atual ou ex-agente público de ente do Poder Executivo Federal ao qual a ATIVOS esteja vinculada, dispensado, exonerado, destituído, demitido ou aposentado no período inferior a 6 (seis) meses da data do certame, ou parentes deles, em até terceiro grau;
- i) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa ou impedida pela ATIVOS ou declarada inidônea pela União;
- j) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa ou impedida pela ATIVOS ou declarada inidônea pela União, no período dos fatos que deram ensejo à sanção ou sancionada nos termos da Lei nº 12.846/2013, enquanto perdurarem seus efeitos;
- k) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa ou impedida pela ATIVOS, ou que tenha sido declarada inidônea pela União, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- l) tenham, no seu quadro de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- m) tenham por objeto social unicamente a prestação de serviços temporários;
- n) sociedades cooperativas, uma vez que a execução dos serviços enseja relação de subordinação entre o trabalhador e a empresa que prestará os serviços;
- o) detenham relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com autoridade do Poder Executivo Federal ao qual a ATIVOS esteja vinculada;
- p) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, administrador, ou procurador tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a ATIVOS num prazo inferior a 6 (seis) meses;

3.6.1. O impedimento abrange ainda:

- a) a contratação de empregado ou dirigente da ATIVOS, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
- b) qualquer pessoa que tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - I. dirigente da ATIVOS;
 - II. empregado da ATIVOS cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação.

3.7. É permitida a participação de empresas em recuperação judicial, desde que amparada em certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório.

3.8. É vedado o nepotismo, nos termos do Decreto nº 7.203, de 04/06/2010.

3.9. Para verificação da existência de impedimentos, suspensão e inidoneidade, a ATIVOS consultará os diversos cadastros existentes ou que venham a existir, disponíveis para consulta, tais como:

I.	Relação de Pessoas Impedidas de Licitar e Contratar com a ATIVOS
II.	SICAF (Registro de Ocorrência)
III.	Consulta Consolidada do TCU (https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/)
IV.	CEIS - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis)
V.	CNEP - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep)
VI.	CNIA - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

3.10. As INTERESSADAS devem seguir os padrões éticos e de integridade aceitos pela Companhia nos termos do Código de Conduta, Ética e Integridade e do Programa de Integridade da ATIVOS, documentos estes divulgados na aba “Governança Corporativa” no site da ATIVOS S.A. (<https://institucional.ativossa.com.br>)

3.11. As INTERESSADAS em participar desta Licitação, para fins de faturamento quanto ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), deverão observar o **código do serviço vinculado ao objeto contratual**, segundo a Lei Complementar nº 116/2003.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 3.12. Caso constatada qualquer situação descrita no **item 3.6** acima, ainda que “*a posteriori*”, a empresa será desqualificada/desclassificada. Caso já tenha firmado o Contrato este será rescindido. Em qualquer dos casos a empresa estará sujeita às sanções previstas na legislação.

4. ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

4.1. ESCLARECIMENTOS

- 4.1.1. **As dúvidas decorrentes** da interpretação deste Edital serão esclarecidas, desde que encaminhadas à Gerência de Suporte Operacional (Gesup) para o endereço eletrônico licitacoes@ativossa.com.br, **até 5 (cinco) dias úteis antes da abertura da sessão, ou seja, até 17/09/2024.**
- 4.1.2. Os pedidos de esclarecimento deverão ser encaminhados com o seguinte texto no campo “assunto”: **“ESCLARECIMENTOS – LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024”.**
- 4.1.3. **Os pedidos de esclarecimentos serão respondidos por e-mail**, anexados no site da ATIVOS S.A. <https://institucional.ativossa.com.br>, e informados aos demais licitantes no site www.licitacoes-e.com.br mediante aviso no campo “MENSAGENS” correspondente a este edital, até 2 (dois) dias úteis antes da sessão pública.
- 4.1.4. **Cabe às interessadas acompanhar os esclarecimentos relativos ao certame, vez que as respostas, a partir da divulgação, passam a integrar este edital e/ou compor as condições e exigências relativas ao objeto.** Em nenhuma hipótese, as interessadas poderão alegar desconhecimento dos esclarecimentos e suas respectivas respostas.

4.2. IMPUGNAÇÕES

- 4.2.1. **Até 5 (cinco) dias** úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, **ou seja, até 17/09/2024**, qualquer cidadão poderá impugnar o ato convocatório da licitação eletrônica.
- 4.2.2. As impugnações ao edital deverão ser encaminhadas para o e-mail licitacoes@ativossa.com.br, com o seguinte texto no campo assunto: **“IMPUGNAÇÃO - LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024”.**
- 4.2.3. O RESPONSÁVEL decidirá sobre a impugnação no prazo de até **03 (três) dias úteis, após o recebimento**, e, sendo acolhida, será definida e publicada nova data para realização do certame.
- 4.2.4. Os pedidos de impugnações serão respondidos por e-mail, anexados no site da ATIVOS S.A. <https://institucional.ativossa.com.br>, mediante aviso no campo “MENSAGENS” no site www.licitacoes-e.com.br no *link* correspondente a este edital.
- 4.2.5. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo estipulado no **subitem 4.2.1** acima.
- 4.2.6. Para a contagem dos prazos definidos acima, deverá ser excluído o dia da sessão pública.
- 4.3. Não serão conhecidas peças impugnatórias ou questionamentos encaminhados sem a devida identificação da pessoa/empresa que os formulou.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

5. CADASTRO DAS PROPOSTAS

- 5.1. A empresa INTERESSADA em participar desta licitação deverá, antes da abertura da sessão pública, cadastrar sua proposta no site <https://institucional.ativossa.com.br>.
- 5.1.1. As instruções de acesso ao sistema eletrônico podem ser obtidas no *link*:
<https://www.licitacoes-e.com.br/aop/documentos/CartilhaFornecedor.pdf>.
- 5.2. O encaminhamento da proposta pressupõe o conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital e seus anexos. A INTERESSADA declarará no sistema, antes de registrar sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos neste Edital, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.
- 5.2.1. Terá sua proposta desclassificada antes da disputa de lances a INTERESSADA que, ao encaminhar a proposta:
- 5.2.1.1. utilize campos textuais ou anexos para registrar ou inserir qualquer informação que venha a identificar sua razão social ou nome fantasia; ou
- 5.2.1.2. efetue qualquer outro tipo de ação que permita sua identificação.
- 5.3. A INTERESSADA será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à ATIVOS a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 5.4. Caberá à INTERESSADA acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.5. A INTERESSADA deverá comunicar imediatamente ao BANCO DO BRASIL (Órgão provedor do sistema licitações-e) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para as devidas providências.
- 5.6. Quaisquer tributos, encargos, custos e despesas, diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos no valor ofertado, não sendo considerados pleitos de acréscimos a esse título, devendo o serviço/fornecimento ser cumprido sem ônus adicional à ATIVOS.
- 5.7. Sendo aplicável ao objeto da presente licitação ou à atividade principal da INTERESSADA, esta deverá declarar expressamente a aplicação ou não da desoneração dos encargos sociais do INSS no valor global de sua proposta.
- 5.7.1. A desoneração de que trata o item acima está disciplinada nas Lei nº 13.161, de 31/08/2015, e nº 12.546, de 14/12/2011 e no Decreto nº 7.828, de 16/10/2012, que possibilitam a redução de custos previdenciários das empresas indicadas.
- 5.7.2. As INTERESSADAS deverão analisar, no ato da composição dos valores unitários de suas propostas, os efeitos da referida opção de recolhimento da contribuição previdenciária, e formular a melhor proposta para as partes.
- 5.8. A proposta deverá ser apresentada pelo MENOR PREÇO GLOBAL, para o período de 60 (sessenta) meses, com SOMENTE 2 (duas) casas decimais, contemplando todos os critérios técnicos previsto no **item 26** do Termo de Referência – **ANEXO 01**, deste edital.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

6. SESSÃO PÚBLICA

- 6.1. A partir do horário previsto no Edital, a sessão pública na Internet será aberta por comando do RESPONSÁVEL.
- 6.2. Até o horário fixado para abertura da sessão, as INTERESSADAS poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 6.3. O RESPONSÁVEL verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital.
- 6.4. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todas as INTERESSADAS.
- 6.5. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo RESPONSÁVEL, sendo que somente estas participarão da fase de lance.
- 6.6. Classificadas as propostas, o RESPONSÁVEL dará início à fase competitiva, quando então, as INTERESSADAS poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 6.7. Iniciada a etapa competitiva, os representantes das INTERESSADAS deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. Os lances ofertados pelas INTERESSADAS serão imediatamente registrados quanto ao recebimento, horário e valor.
- 6.8. A INTERESSADA somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.9. O sistema possibilita o cadastramento de intervalos mínimos de tempo e de valor entre lances, os quais ficarão disponíveis para conhecimento das INTERESSADAS, no resumo do lote da licitação. Logo na abertura da sala de disputa, o sistema lembrará aos participantes quais foram os parâmetros cadastrados pelo RESPONSÁVEL.
- 6.10. Outras instruções relacionadas aos intervalos mínimos de tempo e de valor entre lance estão disponíveis na Cartilha do Fornecedor, no endereço: <http://www.licitacoes.com.br/aop/documentos/CartilhaFornecedor.pdf>.
- 6.11. 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 RESPONSÁVEL.
- 6.12. A INTERESSADA poderá apresentar lances intermediários durante a disputa aberta.
 - 6.12.1. São considerados lances intermediários aqueles iguais ou superiores ao menor lance já ofertado e inferiores ao último lance dado pela própria INTERESSADA.
- 6.13. Durante a sessão pública, as INTERESSADAS serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará a autora dos lances às demais INTERESSADAS.
- 6.14. O encerramento da etapa de lances da sessão pública dar-se-á por decisão do RESPONSÁVEL. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de **até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema**, findo o qual será **automaticamente** encerrada a recepção de lances.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 6.15. Encerrada a etapa de lances da sessão pública e definida a melhor proposta, o RESPONSÁVEL poderá negociar com a INTERESSADA, via sistema eletrônico, para que seja obtida melhor proposta. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais INTERESSADAS.
- 6.16. No caso de desconexão do RESPONSÁVEL no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às INTERESSADAS, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 6.17. Quando a desconexão do RESPONSÁVEL persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação poderá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação às INTERESSADAS nos endereços eletrônicos utilizados para divulgação do edital: <https://institucional.ativossa.com.br> e www.licitacoes-e.com.br.
- 6.17.1. O RESPONSÁVEL analisará e decidirá quanto à suspensão da Licitação, quando verificar circunstâncias que resultem em transtornos ou impedimentos ao regular andamento da etapa competitiva do certame.
- 6.18. Definido o lance classificado em primeiro lugar, que ocorrerá após o término do tempo aleatório, em existindo diferença **igual ou superior 10% entre o melhor lance e o subsequente, será reiniciada a disputa aberta** entre as INTERESSADAS que não apresentaram o menor lance, para definição das demais colocações.
- 6.18.1. Caso a diferença entre os valores do primeiro lugar e da INTERESSADA subsequente permaneça igual ou maior a 10%, mesmo após o encerramento da sessão de disputa complementar citada no item 6.18, o RESPONSÁVEL poderá reiniciar a disputa entre as INTERESSADAS por mais uma vez.
- 6.18.2. A primeira reabertura ocorrerá sempre que os valores estiverem enquadrados na situação prevista no **item 6.18**. A segunda reabertura ocorrerá a critério exclusivo do RESPONSÁVEL.
- 6.18.3. Em caso de permanência de empate **nas demais colocações**, será observada a ordem cronológica dos lances, tendo prioridade, em eventual convocação, a INTERESSADA cujo lance tenha sido recebido e registrado primeiro.
- 6.19. Encerrada a etapa de lances, o RESPONSÁVEL examinará a proposta classificada em 1º (primeiro) lugar quanto à compatibilidade do valor em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação da INTERESSADA conforme disposições do Edital.
- 6.19.1. Após a verificação dos documentos de habilitação, o RESPONSÁVEL deverá negociar com a INTERESSADA para que seja obtido valor melhor. A negociação será realizada por meio do sistema **licitacoes-e** podendo ser acompanhada pelas demais INTERESSADAS.
- 6.20. Após a negociação, por meio de mensagem no site www.licitacoes-e.com.br, o RESPONSÁVEL convocará a INTERESSADA arrematante para apresentar os documentos exigidos para habilitação, **em conformidade com o item 8 deste Edital**, bem como a **Carta-Proposta – ANEXO 02** deste edital – onde a INTERESSADA declarará que o objeto está de acordo com o Termo de Referência, **ANEXO 01** deste edital, no valor do menor lance cotado ou negociado.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 6.21. A documentação citada no item anterior deverá ser **digitalizada no formato PDF ou TIFF** e enviada para o e-mail licitacoes@ativossa.com.br, **no prazo de até 03 (três) horas**, contadas a partir da solicitação do RESPONSÁVEL por meio de registro no campo “mensagens” no site www.licitacoes-e.com.br.
- 6.21.1. Todos os documentos serão analisados e caso seja necessária a comprovação da autenticidade de algum deles, esta será solicitada por meio de diligência na forma do **item 12.5**.
- 6.21.2. Mesmo tendo ocorrido a negociação prevista no **subitem 6.19.1**, após a análise da proposta **ofertada** pela empresa arrematante, a ATIVOS poderá apresentar nova contraproposta, o que será feito no sistema www.licitacoes-e.com.br para acompanhamento de todos os participantes do certame.
- 6.22. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a INTERESSADA não atender às exigências habilitatórias, o RESPONSÁVEL examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a compatibilidade e a habilitação da INTERESSADA, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital.
- 6.23. Na hipótese de aplicação da prerrogativa descrita no **item 6.22**, a convocação será formulada no **campo “chat mensagens”** do sistema [“www.licitacoes-e.com.br”](http://www.licitacoes-e.com.br), cabendo **aos participantes do certame a responsabilidade pelo acompanhamento do resultado**. Em nenhuma hipótese, poderá a INTERESSADA convocada alegar desconhecimento da convocação.
- 6.23.1. Nessa etapa o RESPONSÁVEL poderá negociar com a INTERESSADA para que seja obtido valor melhor. A negociação será realizada por meio do sistema www.licitacoes-e.com.br, podendo ser acompanhada por todas as INTERESSADAS no certame.
- 6.24. Havendo a aplicação da prerrogativa citada no **item 6.22**, a **INTERESSADA** classificada e convocada deverá digitalizar no formato PDF ou TIFF e enviar para o e-mail licitacoes@ativossa.com.br, no prazo de até **06 (seis) horas após a convocação**, os documentos relativos à habilitação, de acordo com o **item 8** deste Edital, bem como a Carta-Proposta, **ANEXO 02** deste edital, onde a INTERESSADA assumirá o compromisso que o objeto está de acordo com o Termo de Referência, **ANEXO 01** deste edital, no valor do menor lance cotado ou negociado.
- 6.24.1. A referida documentação será analisada em conformidade com o contido no subitem **6.21.1**.
- 6.24.2. O prazo para a apresentação da referida documentação transcorrerá **independentemente** da expressa ciência da convocação por parte da INTERESSADA, a quem cabe o acompanhamento da licitação pelo sistema eletrônico, conforme estabelece o **item 5.4** e o *caput* deste subitem.
- 6.25. O não cumprimento dos prazos determinados neste Edital para disponibilizar documentos exigidos ensejará a desclassificação da INTERESSADA convocada.
- 6.26. **A proposta deverá ter validade de 90 (noventa) dias**, contados a partir da data da abertura da sessão pública da licitação.
- 6.27. A não entrega/disponibilização de documentos pela INTERESSADA, nos prazos determinados no Edital e/ou pelo RESPONSÁVEL, ensejará sua desclassificação e a abertura de Processo Administrativo, visando a aplicação de sanção prevista no **item 11.2.b**.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 6.28. A documentação da licitante vencedora do certame será disponibilizada, pelo RESPONSÁVEL, no site da ATIVOS - <https://institucional.ativossa.com.br> - aba "Licitações" no respectivo campo do certame.
- 6.29. Imperioso ressaltar que, conforme previsto **no item 4.1** do Termo de Referência – **ANEXO 01** deste edital, inicialmente, será contratada 01 (uma) empresa especializada. Contudo, outras empresas especializadas poderão ser contratadas conforme a ordem de classificação desta licitação e de acordo com as necessidades estratégicas da ATIVOS S.A. Essas empresas adicionais deverão aceitar o preço contratado com a empresa vencedora do certame, devidamente corrigido pelo indexador de reajuste definido **no item 14** do Termo de Referência – **ANEXO 01** deste edital.

7. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

- 7.1. No julgamento das propostas, a classificação se dará em ordem crescente dos valores apresentados, sendo considerada vencedora a proposta que cotar o **MENOR PREÇO GLOBAL para o período de 60 (sessenta) meses**, para a prestação dos serviços, sendo a habilitação condicionada ao atendimento dos prazos, das especificações técnicas, dos parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade e das demais condições definidas neste Edital e seus anexos.
- 7.1.1. Os lances serão ofertados no valor global para o período de 60 (sessenta) meses, contudo, **o critério de aceitabilidade da proposta terá como parâmetro os valores de mercado para o objeto**. Assim, o RESPONSÁVEL verificará a compatibilidade do preço consignado para cada item, de acordo com a proposta, de forma a evitar discrepâncias, para maior ou menor, o que poderá ensejar a recusa e desclassificação da proposta.
- 7.2. No julgamento dos documentos de habilitação e das propostas, o RESPONSÁVEL poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante manifestação fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.2.1. Não será considerada qualquer cláusula ou condição especial no corpo da proposta, qualquer oferta de vantagens não previstas neste Edital, nem qualquer preço ou vantagem baseados nas ofertas das demais INTERESSADAS.
- 7.3. Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada com os requisitos deste Edital **será desclassificada aquela que:**
- 7.3.1. contenha vícios insanáveis;
- 7.3.2. não atenda às exigências, não obedeça às especificações previstas neste Edital, ou imponha condições;
- 7.3.3. apresente valores superiores ao orçamento estimado para a contratação, inclusive quanto aos valores unitários dos itens de formação do valor total, quando for o caso;
- 7.3.4. apresente preço manifestadamente inexecutável;
- 7.3.5. não tenha sua exequibilidade demonstrada, quando exigida pelo RESPONSÁVEL;
- 7.3.6. apresente irregularidades ou contenha rasuras, emendas ou entrelinhas que comprometam seu conteúdo;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 7.3.7. apresente desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital, desde que insanáveis.
- 7.4. O RESPONSÁVEL poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir da INTERESSADA que ela seja demonstrada.
- 7.5. Em qualquer situação, é facultado ao RESPONSÁVEL negociar redução de valor diretamente com o autor da melhor proposta.

DIREITO DE PREFERÊNCIA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

- 7.6. Será assegurada, **como critério de desempate**, preferência de contratação para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, conforme previsto na Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006 e no Decreto nº 8.538, de 06/10/2015.
- 7.7. Entende-se por empate aquelas situações em que, observado o disposto nos itens seguintes, as propostas apresentadas pelas ME ou EPP sejam **iguais ou até 10% (dez por cento)** superiores à proposta mais bem classificada.
- 7.8. Para efeito de aplicação do critério de desempate para ME e EPP de que trata o **item 7.6**, proceder-se-á da seguinte forma:
- 7.8.1. Após o encerramento dos lances, as ME ou EPP que se enquadrem no percentual informado serão convocadas na ordem de classificação para, caso seja de seu interesse, apresentar nova proposta, no prazo de **05 (cinco) minutos a partir da convocação pelo sistema**, sob pena de preclusão do direito.
- 7.8.1.1. Caso ofereça proposta inferior à mais bem classificada, a ME ou EPP passará à condição de primeira classificada do certame.
- 7.9. Na hipótese de não ocorrer o previsto no **item 7.8**, voltará à condição de 1ª (primeira) classificada, a empresa autora da proposta melhor classificada originalmente.
- 7.10. Caso a empresa mais bem classificada, autora da melhor proposta, deixe de cumprir qualquer dos requisitos para habilitação no certame acarretando assim na sua desclassificação, **o RESPONSÁVEL pela disputa deverá:**
- 7.10.1. avaliar a próxima proposta mais bem classificada e, caso essa não seja de ME ou EPP, efetuar cálculo utilizando o percentual informado no **item 7.7** e analisar se há, no limite do valor obtido, propostas de empresas classificadas como ME ou EPP que estejam dentro da margem de cálculo.
- 7.10.2. caso haja ME ou EPP com propostas dentro da margem obtida pelo cálculo realizado, o responsável pela disputa, observando a ordem de classificação das ME e EPP inseridas na margem de cálculo e, respeitando essa ordem, convocará a ME ou EPP mais bem classificada para cobrir o valor da atual primeira colocada do certame, no prazo de **10 (dez) minutos a partir da convocação realizada no chat do sistema licitações-e**, sob pena de preclusão do direito.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

7.10.3. no caso de a ME ou EPP mais bem classificada conforme disposto no **item 7.10.2** anterior precluir do seu direito, o responsável pela disputa convocará a próxima ME ou EPP que estiver dentro da ordem de classificação estabelecida no item anterior para exercício do mesmo direito. O rito se repetirá até que se esgotem as empresas inseridas na margem de cálculo.

7.10.4. não havendo ME ou EPP dispostas a exercer o direito de preferência, o responsável pela disputa seguirá com a disputa e voltará à condição de 1ª (primeira) classificada, a empresa autora da proposta melhor classificada originalmente.

7.11. Para cada nova convocação em consequência da desclassificação de proposta mais bem classificada, **será** aplicado o disposto no **item 7.10**.

7.12. O disposto nos **itens 7.7, 7.8 e 7.10** relativos ao direito de preferência previsto pela Lei Complementar nº 123/2006, **somente se aplicará quando a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por ME ou EPP.**

CRITÉRIOS DE DESEMPATE – Aplicar após adoção do direito de preferência para ME e EPP

7.13. Em caso de empate entre propostas na primeira colocação, o RESPONSÁVEL adotará os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

7.13.1. Disputa final para que as INTERESSADAS empatadas apresentem nova proposta fechada, em ato contínuo ao encerramento da etapa de lances;

7.13.2. Sorteio.

7.14. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas, atendidas todas as condições estipuladas neste Edital, **contenham valores exatamente iguais.**

7.15. A disputa final citada no **item 7.13.1** será realizada ato contínuo ao encerramento da sessão de disputa de lances entre os INTERESSADOS empatados em primeiro lugar.

7.16. Os INTERESSADOS que se encontrem na situação de empate poderão, no prazo decadencial de 10 (dez) minutos, apresentar um novo lance fechado por meio da opção "Enviar Lance de Desempate", disponível no resumo do lote da licitação, fora da sala de disputa do Licitações-e.

7.17. **Para fins de classificação final, será sempre considerado o menor lance dentre os apresentados, incluindo eventual lance de desempate.**

7.18. Persistindo a situação de empate, passará a ser adotado o próximo critério de desempate, **afastada a possibilidade de nova rodada de apresentação de propostas fechadas.**

7.19. Caso persista o empate após a aplicação de todos os critérios anteriores ao **sorteio**, este último será realizado em ato público, **mediante comunicação formal do dia, hora e local, feita com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis**, no site da ATIVOS <https://institucional.ativossa.com.br>, mediante aviso no campo "CHAT MENSAGENS" do site www.licitacoes-e.com.br no link correspondente a este edital, onde serão divulgados os detalhes para o sorteio.

7.20. Após apresentação de proposta fechada, persistindo a situação de empate, **será realizado sorteio.** Na oportunidade, o RESPONSÁVEL repassará as orientações pertinentes.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 7.20.1. Decorridos 30 (trinta) minutos da hora marcada, sem que compareçam as INTERESSADAS, o sorteio será realizado a despeito das ausências.
- 7.20.2. Todas as empresas participantes do sorteio serão classificadas visando que, caso necessário, sejam convocadas na ordem de classificação.
- 7.21. Em caso de empate nas demais colocações, será observada a ordem cronológica dos lances, tendo prioridade, em eventual convocação, o INTERESSADO cujo lance tenha sido recebido e registrado primeiro.

8. CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO

- 8.1. A habilitação consiste na **apresentação** dos documentos exigidos para:
- 8.1.1. Capacidade para Execução do Objeto
 - 8.1.2. Capacidade Econômico-Financeira
 - 8.1.3. Qualificação Técnica
 - 8.1.4. Documentação Complementar.
- Nota:** Entenda-se por “**apresentação**” a remessa dos respectivos documentos para o e-mail licitacoes@ativossa.com.br.
- 8.2. A habilitação deverá ser realizada mediante a remessa da documentação exigida nos itens abaixo para o e-mail licitacoes@ativossa.com.br com o assunto “**DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO – LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024**”.
- 8.3. Caso a INTERESSADA possua registro no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, poderá apresentar a certidão extraída do referido Sistema para comprovar sua regularidade perante:
- a) Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN);
 - b) FGTS;
 - c) TST (CNDT).
- 8.4. Visando manter a vinculação ao edital, **para atendimento das condições de habilitação a ATIVOS não fará consulta em nenhum site para obtenção dos documentos exigidos**, os quais deverão ser obtidos e apresentados pela INTERESSADA.
- 8.5. **CAPACIDADE PARA EXECUÇÃO DO OBJETO**: para comprovação deverá ser apresentado:
- 8.5.1. **Contrato Social da INTERESSADA**, cujo objeto social deverá ser compatível com o **objeto/serviço licitado**, observando-se ainda o seguinte:
 - a) **sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada**: apresentar ato constitutivo em vigor, devidamente registrado no órgão competente, com sua(s) respectiva(s) alteração(ões), ou a sua última consolidação, acompanhado do documento comprobatório de seus administradores devidamente registrado;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- b) **sociedade simples:** apresentar ato constitutivo em vigor, devidamente registrado no órgão competente, com suas respectivas alterações, ou a sua última consolidação, bem como documento que comprove a indicação de seus administradores;
- c) **empresário individual:** apresentar inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- d) **microempreendedor individual:** apresentar Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no site www.portaldoempreendedor.gov.br;
- e) **microempresa ou empresa de pequeno porte:** apresentar certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte.

8.5.2. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ.

8.5.3. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da INTERESSADA, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

8.6. **CAPACIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA**, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- I. **Prova de regularidade com a Fazenda Nacional**, mediante apresentação de certidão unificada, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União - DAU, por elas administrados, inclusive contribuições previdenciárias, de acordo com Constituição Federal, artigo 195, § 3º.
- II. **Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – FGTS**, mediante apresentação do CRF – Certificado de Regularidade de Fundo de Garantia, fornecido pela Caixa Econômica Federal.
- III. **Certidão de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (CNDT).**
- IV. **Certidão negativa de pedido de falência ou recuperação judicial**, expedida pelo distribuidor da sede da INTERESSADA e que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria certidão.
 - a) Caso as certidões sejam apresentadas sem indicação do prazo de validade, serão consideradas válidas, para este certame, aquelas emitidas a no máximo 90 (noventa) dias da data estipulada para a abertura da sessão;
 - b) Para as praças onde houver mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas tantas certidões quantos forem os cartórios, cada uma emitida por um distribuidor.
- V. **Balanco Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social**, exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor, **que deverá:**
 - a) conter o Demonstração de Resultado do Exercício;
 - b) conter o Termo de Abertura e o Termo de Encerramento do Livro Diário do qual foi extraído;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- c) estar assinado pelo Contador e Representante Legal da Empresa.
- d) estar registrado na Junta Comercial, no Cartório de Registros de Pessoa Jurídica (carimbo, *etiqueta ou chancela da Junta Comercial*);
- e) **Balanco Patrimonial do Sistema Público de Escrituração Digital-SPED deverá conter também o Recibo de Entrega** emitido pelo próprio Sistema, vez que corresponde à autenticação do documento.

VI. Comprovação da boa situação financeira da INTERESSADA onde os índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, **devem apresentar o resultado maior que 1 (um)**:

LG	$= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$
SG	$= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$
LC	$= \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$

- a) O cálculo dos índices é de responsabilidade da INTERESSADA, e poderá ser realizado por meio da Calculadora Financeira disponibilizada no Portal de Compras do Governo Federal no endereço <https://antigo.comprasgovernamentais.gov.br/index.php/calculadora>, **utilizando os dados registrados no Balanco Patrimonial**.
- b) As INTERESSADAS que apresentarem quaisquer dos índices relativos à boa situação financeira **igual ou menor** que 1,0 (um) deverão comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior **a 10% (dez por cento) do valor global da proposta apresentada para a contratação**. A comprovação será verificada mediante a apresentação do balanço patrimonial na forma exigida no inciso V acima.

8.6.1. **A apresentação do Balanco Patrimonial é obrigatória inclusive para as Microempresas ou Empresa de Pequeno Porte**, pois servirá também para a comprovação de enquadramento nessa condição, de acordo com o Art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006.

8.7. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:** a INTERESSADA deverá apresentar os seguintes documentos:

- I. Comprovação de que a INTERESSADA executa/executou, serviço de natureza semelhante ao indicado no **ANEXO 01** deste edital por meio de **Atestado de Capacidade Técnica**, em papel timbrado da empresa emitente ou com carimbo dela, expedido por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprove a aptidão da empresa INTERESSADA para a execução dos serviços/atividades, de acordo com as exigências descritas no **item 17 do Termo de Referência, ANEXO 01** deste edital;
 - a) No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, **NÃO** serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.
 - i. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial empresas controladas ou controladoras da empresa proponente.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

II. Juntamente com o atestado, a INTERESSADA deverá enviar apresentação institucional informando sua base atual de clientes do mercado bancário no Brasil e/ou exterior, se houver, e ainda, o histórico da empresa declarando o número de filiais e colaboradores com dedicação exclusiva e outros relacionamentos e parcerias.

8.7.1. As INTERESSADAS deverão disponibilizar, quando solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados.

8.7.2. Os atestados **poderão** ser emitidos de acordo com o modelo constante no **ANEXO 03** deste Edital.

8.8. **DOCUMENTOS COMPLEMENTARES** – A INTERESSADA deverá apresentar, também:

8.8.1. Declaração normativa, nos termos descritos da Declaração Unificada constante no **ANEXO 04** deste Edital.

8.8.2. Declaração **que possui sede ou filial** em uma das regiões dentro do raio geográfico especificado no **item 9.1** do Termo de Referência – **ANEXO 01** deste edital, **ou que disponibilizará no prazo de até 15 (quinze) dias úteis**, contados da data de convocação para assinatura do Contrato deste edital, para estabelecer sua estrutura física, conforme modelo descrito no **ANEXO 05** deste Edital.

8.8.3. Os documentos de habilitação da licitante vencedora do certame deverão ser assinados pelo(s) representante(s) legal(is) da empresa, com certificado digital reconhecido pelo ICP-Brasil.

8.8.3.1. A ATIVOS S.A. verificará no portal ITI (<https://validar.iti.gov.br/>) o registro da assinatura digital com certificado ICP-Brasil.

8.8.3.2. Caso a empresa não possua assinatura digital reconhecida pelo ICP-Brasil, o referido documento poderá ser assinado por meio da assinatura eletrônica gratuita do portal do GOV.BR, conforme orientado na página <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/assinatura-eletronica>.

ORIENTAÇÕES GERAIS

8.9. Sob pena de inabilitação/desclassificação, todos os dados e documentos deverão estar em nome da INTERESSADA, participante do certame e executora dos serviços, **com um único número do CNPJ e respectivo endereço**, observando ainda o que segue:

8.9.1. Se a PROPONENTE **for a matriz**, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

8.9.2. Se a PROPONENTE **for filial**, todos os documentos deverão estar em nome da respectiva filial, cabendo **documentação** em nome da matriz tão somente no que for por determinação legal.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 8.9.3. No caso de empresas com filiais e que, **em situação excepcional**, houver a previsão de que a execução dos serviços ocorrerá por estabelecimento diferente do participante do certame (seja Filial da Matriz, ou vice-versa), **a empresa participante** deverá **encaminhar**, juntamente com os documentos de habilitação, a informação que o objeto será executado/fornecido por estabelecimento diferente do participante do certame, **discriminando o respectivo CNPJ**.
- 8.9.4. A PROPONENTE, desde já, fica ciente que o pagamento será realizado no CNPJ do estabelecimento onde os serviços serão prestados.
- 8.10. A não apresentação de todos os documentos exigidos neste **item 8** implicará desclassificação da proposta e aplicação das penalidades previstas no **item 11** deste Edital - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.
- 8.11. Os documentos exigidos para habilitação deverão estar com prazo de vigentes na data de sua apresentação.
- 8.11.1. Caso os documentos relacionados neste item sejam apresentados sem indicação de prazo de validade, serão considerados, para o certame, válidos por **90 (noventa) dias** a partir da data de sua emissão.
- 8.11.2. A exigência do prazo de validade não se aplica aos atestados de qualificação técnica.
- 8.12. As INTERESSADAS que alegarem estar desobrigados da apresentação de qualquer um dos documentos exigidos na fase habilitatória deverão comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor, com validade conforme item **8.11** anterior.
- 8.13. O RESPONSÁVEL poderá efetuar pesquisa no endereço eletrônico de cada órgão/esfera administrativa para consulta à situação das INTERESSADAS.
- 8.14. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a INTERESSADA às sanções previstas neste Edital.
- 8.15. Serão inabilitadas as INTERESSADAS que não atenderem a todas as exigências deste Edital.
- 8.16. A inabilitação será justificada pelo RESPONSÁVEL e impedirá a INTERESSADA de participar das fases posteriores.
- 8.17. Caso a arrematante seja Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte e haja alguma restrição na regularidade fiscal, será assegurado prazo de **5 (cinco) dias úteis**, prorrogável por igual período, para que a INTERESSADA providencie a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito de certidão negativa.
- 8.17.1. A prorrogação do prazo previsto no *caput* será concedida pela ATIVOS quando requerida pela INTERESSADA, mediante apresentação das devidas justificativas, salvo caso exista urgência na contratação, devidamente justificada pela ATIVOS.
- 8.17.2. O termo inicial para contagem do prazo a que se refere o subitem anterior corresponderá ao momento em que a microempresa ou empresa de pequeno porte for comunicada pelo Responsável, via *chat de mensagens*, sobre a existência de alguma restrição na regularidade fiscal.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

8.17.3. A não regularização da documentação no prazo acima estipulado, implicará decadência do direito à contratação pela Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, sem prejuízo das sanções previstas no **item 11**, sendo facultado à ATIVOS convocar as INTERESSADAS remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

8.18. A regularidade fiscal federal da Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte é condição indispensável **para a assinatura do contrato**.

9. FASE RECURSAL

9.1. A partir da Declaração de Vencedor, qualquer INTERESSADA poderá, em campo próprio do sistema “**licitações-e**”, manifestar sua intenção de recorrer, no prazo máximo de **30 (trinta) minutos**, mediante registro da **síntese** de suas razões, quando lhe será concedido o **prazo de 05 (cinco) dias úteis** para apresentar as razões detalhadas do recurso. Este prazo será contado a partir do dia útil subsequente à declaração do vencedor.

9.1.1. Competirá a todas INTERESSADAS consultar regularmente o sistema para verificar se foi declarado o vencedor e se está aberta a opção para interposição de recurso.

9.1.2. A falta de manifestação quanto à intenção de recorrer, sem o registro da síntese das razões, no prazo de **30 (trinta) minutos**, conforme descrito no **item 9.1** acima, importará decadência desse direito, ficando o RESPONSÁVEL autorizado a adjudicar o objeto à PROPONENTE declarada vencedora.

9.1.3. Entende-se por registro da síntese: a indicação sucinta dos fatos e das razões do recurso, sem a necessidade de indicação de dispositivos legais ou regulamentares violados ou de argumentação jurídica articulada.

9.1.4. A INTERESSADA desclassificada antes da fase de disputa também poderá interpor recurso.

9.2. Os recursos deverão ser digitalizados no formato PDF ou TIFF e enviados para o e-mail: licitacoes@ativossa.com.br, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, a contar do primeiro dia útil subsequente ao ato de declaração do vencedor.

9.2.1. Os recursos tempestivos **serão respondidos por e-mail** e, juntamente com as respostas, publicados no site da ATIVOS <https://institucional.ativossa.com.br>, mediante aviso no campo “CHAT MENSAGENS” do site www.licitacoes-e.com.br no *link* correspondente a este edital.

9.2.2. Para comprovação do recebimento tempestivo dos recursos será considerada, **exclusivamente**, a data registrada quando da recepção do documento enviado para o e-mail licitacoes@ativossa.com.br, bem como a confirmação de recebimento pela ATIVOS. **Não serão consideradas as mensagens enviadas após a data limite para apresentação de recursos.**

9.3. Apresentado qualquer recurso tempestivo, ficam as demais INTERESSADAS, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 9.3.1. As contrarrazões deverão ser digitalizadas no formato PDF ou TIFF e **enviadas para o e-mail: licitacoes@ativossa.com.br**, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, a contar do término do prazo do recorrente, devendo ser comprovado o recebimento conforme o **subitem 9.2.2.**
- 9.3.2. As contrarrazões recebidas também serão disponibilizadas no site da ATIVOS <https://institucional.ativossa.com.br>, mediante aviso no campo “CHAT MENSAGENS” do site www.licitacoes-e.com.br no *link* correspondente a este edital.
- 9.4. Os recursos e contrarrazões devem ser assinados pelo(s) representante(s) legal(is) das respectivas empresas. **O documento comprovante da competência/poder de representar a empresa deve ser enviado juntamente com o recurso/contrarrazão.**
- 9.5. Caberá ao RESPONSÁVEL receber, examinar e decidir a respeito dos recursos interpostos contra suas decisões **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, e, caso mantenha sua decisão, encaminhá-los nesse mesmo prazo à instância **superior** que decidirá sobre o provimento ou não do recurso, **dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis**, contado do seu recebimento.
- 9.5.1. O prazo para o RESPONSÁVEL decidir os recursos interpostos terá início no dia útil seguinte ao último dia do prazo concedido para recepção das contrarrazões, previstas no **subitem 9.3.1** deste edital.
- 9.5.2. O prazo para resposta dos recursos poderá ser estendido mediante aviso no site da Ativos (<https://institucional.ativossa.com.br>) e no sistema www.licitacoes-e.com.br, no *link* correspondente a este edital.
- 9.6. A apresentação de recurso e de contrarrazões sem a observância da forma e do prazo estabelecidos nos itens/subitens anteriores importará decadência desse direito, ficando o RESPONSÁVEL autorizado a adjudicar o objeto à INTERESSADA declarada vencedora.
- 9.7. Não serão conhecidos os recursos e contrarrazões apresentados fora do prazo e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela INTERESSADA.
- 9.8. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 9.9. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a instância competente poderá adjudicar o objeto e homologar o procedimento licitatório.

10. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 10.1. Após o julgamento da proposta, a adjudicação do objeto e a homologação do resultado pela instância competente, a INTERESSADA vencedora será convocada para assinar o contrato, na forma do **ANEXO 07** deste edital.
- 10.2. A INTERESSADA vencedora terá o **prazo de 5 (cinco) dias úteis**, contado a partir do dia subsequente ao da convocação (remessa do contrato), para assinar o contrato específico, sob pena de sofrer as penalidades previstas neste Edital e seus anexos.
- 10.2.1. O prazo para assinar o contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela INTERESSADA vencedora durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito pela ATIVOS.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 10.2.2. O contrato será enviado por e-mail e deverá ser assinado digitalmente pelo(s) representante(s) legal(is) da empresa com certificado digital reconhecido pelo ICP-Brasil ou por meio da assinatura eletrônica gratuita do portal do GOV.BR, conforme orientado na página <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/assinatura-eletronica>.
- 10.3. A assinatura do contrato estará condicionada:
- a) à comprovação da regularidade dos documentos de habilitação da INTERESSADA vencedora, no que couber;
 - b) à apresentação do documento (contrato social ou documento equivalente ou procuração por instrumento público ou particular – este com firma reconhecida em cartório) que habilite o representante a assinar o contrato em nome da empresa;
 - c) no caso de procuração por instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade de o outorgante nomear procurador, mediante apresentação de cópia do estatuto social ou contrato social vigente ou, quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário, conforme modelo constante no **ANEXO 06** deste Edital.
 - d) à apresentação de cópia do documento de identificação do signatário, no caso de procuração;
 - e) à validade da Carta-Proposta e/ou sua revalidação, quando necessário.
- 10.4. Quando a INTERESSADA vencedora não atender ao item acima, ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o contrato, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, poderá ser convocada outra INTERESSADA, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o contrato.
- 10.5. A Ativos poderá, e de acordo com as necessidades estratégicas, contratar outras empresas deste certame, nos termos constante do **item 4** do Termo de Referência - **ANEXO 01** deste edital.

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 11.1. Aplica-se a esta licitação e aos contratos dela decorrentes, a responsabilização objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública nacional e estrangeira, na forma da Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013.
- 11.1.1. As empresas participantes e a contratada poderão ser sancionadas em conformidade com as regras da Lei nº 12.846/2013, na ocorrência das seguintes situações:
- a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
 - b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
 - c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
 - d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
 - e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

11.2. A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ATIVOS e suas subsidiárias, por prazo não superior a **2 (dois) anos** poderá ser aplicada às INTERESSADAS que participarem do certame, sem prejuízo da reparação dos danos causados à ATIVOS pela infratora, quando ocorrer:

- a) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) descumprimento das regras editalícias, sem as justificativas aceitas pelo RESPONSÁVEL, inclusive a não apresentação dos documentos para habilitação;
- c) retirada da proposta, sem justificativas aceitas pelo RESPONSÁVEL;
- d) recusa em assinar o contrato, dentro dos prazos estabelecidos pela ATIVOS;
- e) irregularidades que ensejem a frustração da licitação;
- f) prática de atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;
- g) prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir, a INTERESSADA, idoneidade para licitar e contratar com a ATIVOS;
- h) quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo da ATIVOS.

11.3. A empresa contratada em decorrência deste certame poderá ser sancionada, no que couber, em conformidade com o contido nos Art. 82, 83 e 84 da Lei nº 13.303/2016 e nas situações descritas no **item 24 do Termo de Referência, ANEXO 01** deste edital.

11.4. As condutas relacionadas nos itens/subitens acima poderão ensejar a aplicação de penalidade diversa daquela inicialmente prevista, que será sempre decorrente do resultado do respectivo processo para apuração do caso concreto, considerados eventuais atenuantes, agravantes e reincidências.

11.5. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo, assegurada a defesa prévia da INTERESSADA no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do dia subsequente à notificação, sendo-lhe franqueada vista do processo.

11.5.1. Nos casos de aplicação das sanções de multa por inexecução do objeto contratual e/ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ATIVOS, será aberto prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação de recurso, após a notificação da decisão.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. A presente licitação **não importa necessariamente em contratação**, podendo a ATIVOS revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente comprovado que constitua óbice manifesto e incontornável ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação, mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no sistema para conhecimento das INTERESSADAS.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 12.2. A ATIVOS poderá prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.
- 12.3. Na ocorrência de qualquer fato superveniente ou na hipótese de caso fortuito ou de força maior será observado o seguinte:
- 12.3.1. se o fato impedir a realização da sessão pública, esta será adiada.
- 12.3.2. os prazos que estiverem em curso serão suspensos, voltando a correr assim que a situação estiver normalizada.
- 12.4. A INTERESSADA é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 12.4.1. A falsidade de qualquer documento apresentado ou o documento que contenha informações inverídicas implicará a imediata desclassificação da INTERESSADA que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido contratado, a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 12.5. É facultado ao RESPONSÁVEL e Equipe de Apoio ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 12.5.1. No caso de realização de diligências a ATIVOS S.A. poderá valer-se de assessoramento técnico de profissionais não integrantes da Equipe de Apoio, hipótese em que será lavrado relatório circunstanciado e conclusivo, que integrará o processo licitatório.
- 12.5.2. No caso de realização de diligência, para recepção de resposta será concedido o prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à confirmação do recebimento da solicitação.
- 12.5.3. Na impossibilidade de aferir a autenticidade de qualquer dos documentos ou a ausência de resposta a uma diligência realizada, no prazo concedido, acarretará a desconsideração da informação a ser esclarecida ou do respectivo documento, conforme o caso.
- 12.5.4. O resultado das diligências, se houver, integrará o processo licitatório.
- 12.6. As INTERESSADAS intimadas para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão responder no prazo determinado pelo RESPONSÁVEL, sob pena de desclassificação/inabilitação.
- 12.6.1. Todas as comunicações deverão ser feitas por escrito.
- 12.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não acarretará o afastamento da INTERESSADA, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 12.8. As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as INTERESSADAS, desde que não comprometam o interesse da ATIVOS, a finalidade e a segurança da contratação.
- 12.9. Todas as condições deste Edital e seus respectivos anexos farão parte do Contrato, independentemente de transcrição.
- 12.10. As decisões referentes a este processo licitatório serão, quando necessário, comunicadas às INTERESSADAS por meio de publicação no site da ATIVOS – <https://institucional.ativossa.com.br> – e no portal Licitações-e (www.licitacoes-e.com.br).

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 12.11. O andamento da licitação poderá ser acompanhado por qualquer INTERESSADO(A) no site da ATIVOS – <https://institucional.ativossa.com.br> – e no portal Licitações-e (www.licitacoes-e.com.br).
- 12.12. Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo RESPONSÁVEL.
- 12.13. A participação das empresas INTERESSADAS nesta licitação implica em aceitação de todos os termos deste Edital.
- 12.14. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o de Brasília-DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

BRASÍLIA, 02 DE SETEMBRO DE 2024.

JUSSARA LOPES DE JESUS DOURADO
RESPONSÁVEL PELA LICITAÇÃO

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANEXO 01 DO EDITAL – TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA (DESCRIÇÃO DO OBJETO DA LICITAÇÃO)

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços operacionais de telecobrança e assistência ao usuário/cliente da Ativos S.A e suas subsidiárias, compreendendo serviços de comunicação multimeios, suporte à operação e desenvolvimento de soluções tecnológicas, conforme características, especificações, condições e quantidades descritas neste documento.
- 1.2. Para os fins desta contratação, os serviços compreenderão atividades executadas por **Operador Multiskill**, assim organizadas:
- a) Suporte às demandas de clientes via multimeios, compreendendo comunicação humana, *web*, *e-mails*, aplicativos, canais de reclamação e outros meios de comunicação que surgirem posteriormente;
 - b) Tratamento de ocorrências SAC, envolvendo a atuação em canais de atendimento ao usuário/cliente, registro e resposta às solicitações, pedidos de informação e demais esclarecimentos que se fizerem necessários, de acordo com os documentos e padrões informativos e *scripts* homologados pela Ativos S.A.
 - c) Registro de chamados com a correta categorização, em ferramenta específica fornecida pela Ativos S.A, com descrição da demanda/questionamento do usuário/cliente demandante de forma clara e objetiva, conforme padrões informativos e *scripts* homologados pela Ativos S.A.
 - d) Realização ou recepção de chamadas visando o contato com usuários/clientes com foco principal e não exclusivo em abordagens, objetivando a cobrança e regularização de operações inadimplidas de origens diversas por meio de soluções automatizadas, retorno de contatos efetuados pelos clientes, por qualquer canal de atendimento, ou direcioná-las ao meio de resolução cabível, conforme padrões informativos e *scripts* homologados pela Ativos S.A e suas Subsidiárias; e
 - e) Atendimento em Libras destinado às pessoas com deficiência auditiva através de chamadas recebidas ou geradas por vídeo atendimento.
- 1.3. Todos os requisitos e detalhes acerca do objeto desta contratação, estão disponíveis neste documento e seus anexos.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Ativos S.A, é uma empresa estatal pertencente ao Conglomerado Banco do Brasil S.A, e para o cumprimento de suas atividades-fim necessita de ferramentas, pessoas e tecnologias adequadas ao segmento de atuação.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 2.2. Visando garantir a máxima redução de impacto nos usuários/clientes e manter o funcionamento dos serviços fundamentais da área de atuação da Companhia, é necessária e obrigatória a preocupação com a manutenção e qualidade do atendimento, aspectos legais relacionados aos serviços contratados, impactos financeiros, de imagem e satisfação dos usuários/clientes.
- 2.3. Assim, além da importância de se garantir a eficiência máxima dos aspectos citados no **item 2.1**, a nova contratação motiva-se, além do encerramento iminente do atual contrato de prestação de serviços de *contact center* ativo e receptivo em dezembro de 2024, também em razão da inexistência, no quadro funcional da Ativos S.A, de empregados cujas atribuições sejam as especificadas neste documento.
- 2.4. Para além das questões legais, a Ativos S.A e sua subsidiária tem a necessidade de sistemas de informação e de atendimento que lhe deem suporte e contribuam com os processos regulares de abordagem e atendimento ao Cliente. A qualidade dos serviços prestados é um fator estratégico e competitivo no mercado, sendo imprescindível implementar melhorias operacionais por meio de ferramentas e tecnologias que estejam alinhadas com as práticas modernas já existentes no mercado e usadas pela concorrência.

3. LEGISLAÇÃO NORMATIVA ESPECÍFICA REFERENTE AO OBJETO

- 3.1. Para a contratação do objeto deste documento, serão observados os normativos:
- a) **Lei nº 13.303/2016** - dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias;
 - b) **Lei Complementar nº 105/2001** - dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras e dá outras providências.
 - c) **Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor** - dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
 - d) **ABNT – Norma Técnica NBR 15786** - especifica as características físicas, dimensionais e ergonômicas dos móveis para escritório, teleatendimento, call center e telemarketing, assim como, os métodos de ensaio para a determinação de estabilidade, resistência e durabilidade dos móveis.
 - e) **Norma Regulamentadora No. 15 (NR-15)** - estabelece as “Atividades e Operações Insalubres”, de forma a regulamentar os artigos 189 a 196 da Consolidação das Leis do Trabalho.
 - f) **Norma Regulamentadora No. 17 (NR-17)** - estabelece parâmetros para permitir a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores.
 - g) **Norma Regulamentadora No. 23 (NR-23)** - estabelece condições de segurança do trabalho e proteção contra incêndios, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

4. DEFINIÇÃO DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

- 4.1. O objeto desta contratação possui natureza de serviço comum, indivisível e será contratado em lote único.
- 4.2. Inicialmente, será contratada **01 (uma)** empresa especializada. No entanto, outras empresas especializadas nos serviços descritos no **item 1.1** poderão ser contratadas conforme a ordem de classificação da licitação e de acordo com as necessidades estratégicas da Ativos S.A. Essas empresas adicionais deverão aceitar o preço contratado com a empresa vencedora do certame, devidamente corrigido pelo indexador de reajuste definido no **item 14** deste documento.
- 4.3. A Ativos S.A, reserva-se o direito de ajustar o escopo dos serviços contratados conforme suas necessidades estratégicas, desde que tais ajustes estejam em conformidade com as disposições contratuais e legais vigentes.
- 4.4. Não será necessário que a Ativos S.A consuma todo o quantitativo previsto no **item 5.3** deste documento para que sejam realizadas as contratações previstas no **item 4.2** deste capítulo.
- 4.5. A qualquer tempo, à medida de suas necessidades estratégicas, a Ativos S.A poderá realizar novo procedimento licitatório para execução do mesmo objeto descrito neste documento, contendo ou não as mesmas premissas e requisitos aqui dispostos.
- 4.6. A Ativos S.A poderá negociar ajustes nos preços contratados com as empresas adicionais, desde que tais ajustes sejam baseados em índices de reajuste previamente definidos e acordados, conforme estipulado no **item 14** deste documento.
- 4.7. Caso a empresa contratada não atenda aos requisitos de qualidade e eficiência estabelecidos, a Ativos S.A poderá rescindir o contrato e convocar a próxima empresa classificada na licitação, desde que esta aceite os mesmos termos e condições contratuais.
- 4.8. Além da causa de rescisão contratual descrita no **item 4.7** deste capítulo, o contrato poderá ser rescindido por ambas as partes, a qualquer tempo, sem ônus, mediante acordo e aviso prévio de **120 (centro e vinte) dias**.

5. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

- 5.1. Os serviços serão executados por **Operador Multiskill**, conforme descrição registrada no **item 1.2** deste documento.
- 5.2. A contratação será realizada por Posição de Atendimento (PA) logada, tendo por definição:
 - a) **Posição de Atendimento (PA)**: estação ou unidade de contato com atendimento de 06h20min (seis horas e vinte minutos) por turno, municiada de infraestrutura física, lógica, tecnológica e todos os recursos necessários para realizar a comunicação adequada, destinada para uso exclusivo da Ativos S.A;
- 5.3. Para esta contratação, serão utilizados como referência os quantitativos abaixo:

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ESTIMATIVA	POSIÇÃO DE ATENDIMENTO	CARGA HORÁRIA
MOMENTO INICIAL DO CONTRATO	50 (PA's) simultâneas	06H20MIN (SEIS HORAS E VINTE MINUTOS) HORAS POR TURNO
QUANTITATIVO MÁXIMO PARA 60 (SESSENTA) MESES	150 (PA's) simultâneas	

5.4. Para a realização dos atendimentos, definem-se:

- a) **Segmento:** Serviços e sistemas que guardam afinidade de normas e/ou procedimentos, possibilitando o agrupamento de equipes, conhecimento e gestão; e
- b) **Fila de Atendimento (FA):** organização dos atendimentos em função da similaridade, volume e/ou complexidade de serviços e sistemas.

5.5. Para fins de dimensionamento, serão utilizados como base os dados de tráfego dos últimos 12 (doze) meses, quais sejam:

TELEFÔNICAS	ATIVO	MÉDIA MENSAL	RECEPTIVO	MÉDIA MENSAL	WHATSAPP	ATENDIMENTO	MÉDIA MENSAL
	Discadas	12.258.116	Recebidas	28.040		Atendidas	2.267
	Atendidas	1.416.983	Atendidas	27.320		Acordos	362
	TMA	00:06:46	TMA	00:02:55			

- 5.6. O modelo de serviço compreende o atendimento incluindo serviços operacionais multimeios, por comunicação humana recebida ou gerada, falada ou escrita, telefônica, *web* (plataformas, formulários eletrônicos, *e-mails*, mídias digitais, redes sociais, aplicativo de mensagens instantâneas e/ou WhatsApp/*chat*) e outros meios de comunicação que surgirem posteriormente ou venham a ser fornecidos pela Ativos S.A.
- 5.7. Toda e qualquer comunicação deverá ser realizada em conformidade com os procedimentos definidos pela Ativos S.A para cada serviço e deverão ser analisadas de forma detalhada e promovendo soluções tempestivas aos registros realizados.
- 5.8. Poderá haver agrupamento em **Filas de Atendimento (FA)**, de acordo com as necessidades operacionais e negociais da Ativos S.A, conforme a similaridade, grau de complexidade e prioridade, volumetria, tempo médio de atendimento e outras características que justifiquem tais agrupamentos.
- 5.9. A Ativos S.A poderá, a qualquer tempo ao longo do contrato, definir Filas de Atendimento, campanhas, exclusivas e consideradas como estratégicas a fim de melhorar seus índices ou resultados.
- 5.10. A partir de critérios definidos exclusivamente pela Ativos S.A, filas consideradas estratégicas poderão ser bonificadas de acordo com critérios estabelecidos durante a execução contratual, considerando a estratégia negocial da Ativos S.A.
- 5.11. A Ativos S.A poderá alterar, acrescentar ou suprimir os Segmentos e Filas de Atendimento (FA), bem como a proporcionalidade e os indicadores correspondentes aos serviços

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

executados, a qualquer tempo da execução do contrato, inclusive no período de implantação, com aviso à CONTRATADA com antecedência mínima de **10 (dez)** dias.

- 5.12. A Ativos S.A auditará de forma amostral os atendimentos finalizados e/ou em tempo real, cujos detalhamentos estão contidos no **Anexo A** deste documento.
- 5.13. A Ativos S.A poderá, a seu critério, realizar auditorias periódicas nos serviços prestados pela(s) empresa(s) contratada(s), a fim de garantir a conformidade com os padrões de qualidade e eficiência estabelecidos neste documento e seus anexos.
- 5.14. A Ativos S.A poderá a qualquer tempo contratar auditoria externa para verificar a conformidade de todas as atividades desempenhadas pela CONTRATADA e descritas neste documento.
- 5.15. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá contar com tecnologia compatível aos serviços objeto deste documento – *software* e *hardware* –, tendo no mínimo as configurações dispostas no **Anexo C** deste documento.
- 5.16. A Ativos S.A indicará o dimensionamento, escalonamento e dedicação dos recursos humanos da operação de acordo com a sua estratégia negocial.
- 5.17. O quantitativo dimensionado utilizará como base o mínimo de Posições de Atendimento (PA's) estabelecido na tabela do **item 5.3** deste documento, podendo atingir o máximo ali estabelecido.
- 5.18. Caso haja a necessidade de se aumentar o quantitativo de Posições de Atendimento (PA's) previsto no **item 5.3** deste documento, a Ativos S.A emitirá aviso à CONTRATADA com prazo não inferior a **15 dias**, resguardando assim o tempo hábil e factível para a contratação de recursos humanos.
- 5.19. À Ativos S.A, fica facultado o direito de reduzir o quantitativo de Posições de Atendimento (PA's) eventualmente aumentados – respeitando-se as condições do **item 5.17** -, limitando-se ao quantitativo mínimo estabelecido no **item 5.3** deste documento, tendo como exceção o previsto no § 1º do artigo 81 da Lei nº 13.303/16.
- 5.20. A Ativos S.A poderá, a qualquer momento, redimensionar, os Postos de Atendimento (PA's) disponíveis e contratados à época, para melhor atender as atividades descritas no **item 1.2** deste documento, de acordo com sua estratégia negocial.
- 5.21. Não há necessidade de que a CONTRATADA disponibilize a totalidade do ambiente físico para a prestação dos serviços à Ativos S.A, porém, é necessário que a operação tenha, dentro da área total do espaço físico disponível, área isolada e exclusiva para a prestação dos serviços. A exclusividade de área se estende aos supervisores, monitores e **Operadores Multiskill** executores das atividades elencadas no **item 1.2** deste documento.
- 5.22. A área isolada e exclusiva para a prestação dos serviços de que trata o **item 1.2** deste documento deverá conter identificação utilizando a logomarca da Ativos S.A assim como a predominância de suas cores.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 5.23. A Ativos S.A, poderá manter no ambiente da CONTRATADA, representante/preposto devidamente preparado, com a finalidade de repassar orientações necessárias visando garantir a qualidade do atendimento de seus clientes, além de realizar a fiscalização do contrato referente ao ambiente físico e tecnológico e/ou acompanhamento ou realização de treinamentos.
- 5.24. Deverá ser disponibilizado à Ativos S.A, um espaço reservado próximo à operação, para uso exclusivo, em conformidade com o descrito no **item 5.22**, bem como seu detalhamento no **Anexo C** deste documento, contendo todo mobiliário e infraestrutura necessária para o desempenho das atividades de orientação e fiscalização.

6. VIGÊNCIA / PRAZO

- 6.1. A vigência do contrato será de **60 (sessenta) meses**, improrrogáveis, contados a partir da data de formalização do Contrato. Durante este período, a Ativos S.A. poderá contratar novas empresas conforme suas necessidades estratégicas, desde que respeitados os termos e condições estabelecidos no edital.
- 6.2. Caso a Ativos S.A. opte por contratar a segunda colocada ou qualquer outra empresa ao longo da vigência do contrato inicial, o prazo de vigência do contrato original permanecerá inalterado, ou seja, **60 (sessenta) meses**, sendo considerado para o novo contrato o tempo remanescente, ou seja, a vigência de todos os contratos oriundos da presente contratação, terá a mesma data final, inclusive os que eventualmente ocorrerem após a contratação inicial, tendo, portanto, vigência inferior a 60 (sessenta) meses.

7. GARANTIA TÉCNICA DO OBJETO

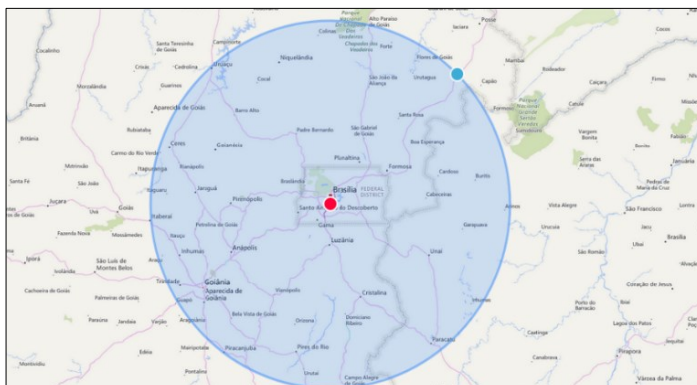
- 7.1. Não se aplica.

8. NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 8.1. Não se aplica.

9. AS CONDIÇÕES DE ENTREGA DO OBJETO (LOCAL E PRAZO)

- 9.1. Para a execução do objeto a CONTRATADA deverá possuir instalações (Sede ou Filial) em uma das regiões que esteja num raio máximo de até 200 km (duzentos quilômetros) de distância do Aeroporto Internacional de Brasília a fim de facilitar o deslocamento e fiscalização do contrato pela Ativos S.A. e seus prepostos, conforme exemplificado na imagem abaixo:



ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 9.2. A definição do raio de máximo visa facilitar e garantir comunicação rápida e eficiente, tendo em vista a necessidade de célere implementação de planos e soluções estratégicas, bem como, prevendo, ainda, agilidade na solução de possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais que possam ocorrer durante a execução do contrato.
- 9.3. Em caso de mudança de endereço da operação, a CONTRATADA deverá consultar previamente à Ativos S.A indicando a localização pretendida, com, no mínimo, 60 (sessenta) dias de antecedência, para que sejam avaliados, por ambas as partes, os impactos e sejam tomadas as providências necessárias para o perfeito funcionamento dos serviços do objeto contratado, respeitada a condição geográfica estabelecida no **item 9.1** deste capítulo.
- 9.3.1. A mudança será previamente autorizada, desde que a CONTRATADA ofereça, sem ônus adicional, estrutura que atenda as exigências requeridas neste documento.
- 9.4. Para início da execução dos serviços, a CONTRATADA terá o prazo de **40 (quarenta) dias corridos**, a partir da assinatura do contrato, cujo desenvolvimento deverá obedecer aos prazos e condições descritas neste documento.
- 9.4.1. Caso a empresa não possua sede ou filial em uma das regiões dentro do raio geográfico especificado no **item 9.1**, terá o prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados da data de convocação para assinatura do Contrato, para estabelecer sua estrutura física, e, então, será iniciado o prazo da execução de serviços, descritos no **item 9.4**.
- 9.5. A CONTRATADA poderá ser convidada e autorizada a implementar modalidade de trabalho em casa (*home office*) para parte do contingente de operadores, mediante condições técnicas e negociais a serem definidas pela Ativos S.A.
- 9.6. A modalidade prevista no **item 9.5** será adotada apenas em casos emergenciais ou eventos extremos que justifiquem a necessidade de trabalho remoto, como: eventos pandêmicos, desastres naturais (inundações, terremotos, etc.), crises de segurança que coloquem em risco a integridade física dos colaboradores e/ou situações de força maior que comprometam a operação normal da CONTRATADA.
- 9.7. Para execução da modalidade prevista no **item 9.5**, não haverá definição de contingente máximo permitido sem que antes haja uma análise da situação ocorrida. Os casos serão analisados de maneira individual, assim como o impacto na operação, e a aplicação da modalidade e definição de contingente máximo serão definidos conjuntamente, Ativos S.A e CONTRATADA.
- 9.8. Além das condições citadas no **item 9.6** poderão ser utilizados como condições específicas, questões relacionadas a desempenho e produtividade, infraestrutura tecnológica, negociações de projetos específicos atrelados aos serviços dispostos no **item 12.20** deste documento, monitoramento e avaliação periódica de resultados, e outros que surgirem ou forem identificados ao longo da execução contratual.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 9.9. Após a realização do procedimento legal que compreende à fase externa do processo licitatório, a Ativos S.A poderá, com a finalidade de garantir o fiel cumprimento das obrigações dispostas neste documento, realizar diligência no local onde serão prestados os serviços objeto deste documento.

10. SUBCONTRATAÇÃO PARCIAL DO OBJETO

- 10.1. Não será permitida a subcontratação do objeto.

11. POSSIBILIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO DE EMPRESAS

- 11.1. Não será permitida a participação de consórcio.
- 11.2. Será permitida a participação de grupo econômico, desde que todas as empresas que terão algum envolvimento ou participação na execução do contrato possuam os mesmos sócios.
- 11.3. Para comprovação do disposto no **item 11.2**, será necessário que a CONTRATADA envie os documentos que demonstrem a situação descrita.

12. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 12.1. A comunicação humana será realizada de segunda a sexta-feira das **08h às 20h** e aos sábados das **08h às 14h** de forma ininterrupta.
- 12.1.1. O horário de atendimento poderá ser alterado de acordo com a demanda, volumetria e estratégia negocial da Ativos S.A.
- 12.1.2. **Não** haverá comunicação humana aos **domingos e feriados nacionais**.
- 12.2. O atendimento eletrônico – por meio da Unidade de Resposta Audível – URA, *ChatBot*, ou Agentes Virtuais, funcionará 24h (vinte e quatro horas) por dia, no caso de atendimento receptivo.
- 12.3. Os ambientes, físico e lógico, devem ser exclusivos para prestação dos serviços à Ativos S.A, - conforme **item 5.21** deste documento - não devendo ser compartilhado com outras atividades que não aquelas a que se referem o objeto desta contratação;
- 12.4. Para execução de controle das atividades de operação de atendimento, a CONTRATADA deverá disponibilizar **supervisão, monitoria (curadoria), treinamento, gerência/coordenação de atendimento, tráfego e suporte técnico de TI** por meio do fornecimento de profissionais qualificados, conforme tabela abaixo:

PROFISSIONAL	CBO	QUANTIDADE	CORRELAÇÃO ¹
Gerente Operacional	1421-05	1	Obrigatório independente de correlação.
Coordenador	4101-05	1	Obrigatório independente de correlação.
Analista de Planejamento e Tráfego	2142-70	1	Obrigatório independente de correlação.
Analista de Desenvolvimento de Sistemas	2124-05	1	Obrigatório independente de correlação.
Técnico de Suporte de TI	3172-10	1	Obrigatório independente de correlação.
Analista de Recursos Humanos	2524-05	1	Obrigatório independente de correlação.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Agente de Treinamento (Instrutor)	2332-15	1	Obrigatório independente de correlação.
Monitor de Qualidade ²	4222-15	Mínimo 2	1 a cada grupo de 50 (cinquenta) operadores.
Supervisor ²	4201-35	Mínimo 4	1 a cada grupo de 20 (vinte) operadores.
¹ para as correlações estabelecidas, deverão ser desprezadas as frações; ² para a execução dos serviços prestados, tais profissionais deverão ser exclusivos dos serviços da Ativos S.A.			

12.5. Os valores referentes à contratação dos profissionais listados na tabela do **item 12.4** deverão fazer parte da composição total da **Posição de Atendimento (PA)**, sendo devidamente preenchidos no **Anexo E**.

12.5.1. Para o profissional de análise e desenvolvimento de sistemas, a precificação será feita em item exclusivo do **Anexo E**, conforme descrito no **item 12.20** deste documento.

12.6. A Ativos S.A. irá realizar o dimensionamento inicial para compor o quadro operacional de **Posições de Atendimento (PA's)** e poderá alterá-lo após a assinatura do contrato de acordo com a necessidade negocial.

12.7. As Posições de Atendimento (PA's) a serem contratadas executarão, inicialmente, o atendimento geral dos canais já existentes da Ativos S.A. Entretanto, ao longo da prestação do serviço, poderão ocorrer mudanças nesta formatação, com a solicitação e a criação de Filas de Atendimento específicas/especializadas, cujas condições de atendimento e quantitativos serão tratadas junto à CONTRATADA.

12.8. A Ativos S.A. fiscalizará a aderência ao dimensionamento acordado. O dimensionamento da operação deverá ser realizado com base nos referenciais mínimos descritos no **item 5.3** deste documento.

12.9. A CONTRATADA realizará a distribuição das Posições de Atendimento em quantidade suficiente para o atendimento da demanda durante todos os dias e horários estabelecidos, devendo assegurar o cumprimento dos indicadores contratuais definidos pela Ativos S.A. e respeitar a legislação vigente.

12.10. No caso de surgimento de situações previsíveis que possam causar impacto significativo, provocando redução ou aumento no volume de ligações, as **Posições de Atendimento (PA's)** poderão sofrer adequações.

12.11. A CONTRATADA deverá dispor de sistema do tipo Gerenciamento de Força e Trabalho (ou do Inglês "*work force management*" - WFM) para gerir o corpo funcional de operadores, distribuição de turnos, escala de pausas operacionais e agenda de trabalho da operação.

12.12. A fim de garantir a continuidade dos serviços, a CONTRATADA deverá manter reserva de empregados para as funções de **Operador Multiskill** e supervisão devidamente capacitados para reposição do quadro, imediatamente, sempre que necessário.

12.13. A Ativos S.A. poderá, a seu exclusivo critério, solicitar a substituição de profissionais alocados pela empresa contratada, caso julgue necessário, visando a melhor execução dos serviços,

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

devendo a empresa contratada providenciar a substituição no prazo estipulado pela Ativos S.A.

12.14. A execução operacional não se limitará, mas deverá obedecer às atividades mínimas listadas no **Anexo B** deste documento, para cada uma das funções ali descritas.

12.15. Os prazos para as adequações citadas no **item 12.10** serão acordados entre a Ativos S.A e a CONTRATADA.

12.16. É de responsabilidade da CONTRATADA o provimento, às suas expensas, de espaço, infraestrutura predial e tecnológica adequadas à execução dos serviços, contendo no mínimo as especificações contidas no Anexo C deste documento.

12.17. Plataforma de *Contact Center* e disponibilização do Serviço DDG e DDR

12.17.1. A CONTRATADA deverá implementar plataforma de *contact center* com capacidade de atendimento multicanal e *omnichannel*, composta essencialmente com URA, PABX, Discador Automático, Sistema de Força e Trabalho (WFM), Sistema de Monitoria e Qualidade, Bilhetador, SIP, CTI e etc.

12.17.2. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente, disponibilizar telefone de atendimento gratuito aos clientes do tipo DDG (discagem direta gratuita), podendo a Ativos S.A, sempre que julgar necessário, utilizar um DDG próprio, sendo que neste caso, a CONTRATADA deverá realizar todas as integrações necessárias ao pleno funcionamento do serviço especificado neste Termo de Referência.

12.17.3. A CONTRATADA deverá dispor de múltiplos DDR's (discagem direta ramal) para a realização de campanhas ativas de cobrança ou outros serviços que necessite o acionamento por contato ativo com os usuários/clientes.

12.17.4. Cabe destacar que, caso a Ativos S.A opte por usar infraestrutura tecnológica própria, os valores que compõe o fornecimento destes recursos poderão ser abatidos no valor unitário da Posição de Atendimento.

12.17.5. As especificações técnicas estão contidas no **Anexo C** deste documento.

12.18. Qualidade do Atendimento

12.18.1. O processo de gestão da qualidade que envolve a avaliação dos atendimentos realizados pelos agentes/operadores e demais canais de atendimento, deverá ser feito por meio das monitorias (curadoria), com vistas a garantir a qualidade da prestação dos serviços.

12.18.2. Este processo de avaliação dos atendimentos (curadoria) está contido no **Anexo A** deste documento.

12.18.3. Para auxiliar no processo de gestão da qualidade do atendimento, a CONTRATADA deverá implementar uma solução do tipo **Speech Analytics**. A tecnologia visa reduzir

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ineficiências do processo de qualidade do atendimento, e, pela análise da fala, expor questões relevantes que visem *feedbacks* mais assertivos para cada operador, treinamentos mais personalizados e focados para agregar valor ao negócio, reduzir atritos, e aumentar a satisfação do cliente, elevar o potencial das estratégias negociais e melhorar a experiência do cliente.

12.18.4. A análise das interações por voz e textos durante as conversas com os clientes proporcionará um monitoramento efetivo e objetivo da qualidade do atendimento.

12.18.5. As especificações técnicas estão contidas no **Anexo C** deste documento.

12.19. Indicadores de Desempenho

12.19.1. Os indicadores de desempenho para medição do serviço prestado são:

- I. **PCA** – Percentual de Chamadas Atendidas;
- II. **PCA10** – Percentual de Chamadas Atendidas em até 10 segundos;
- III. **IAL** – Índice de Abandono de Ligações;
- IV. **IAR** – Índice de Aderência dos Registros;
- V. **IQ** – Índice de Qualidade;
- VI. **IRM** – Índice de Realização de Monitorias;
- VII. **IPAL** – Índice de Posição de Atendimento Logada;
- VIII. **IAI** – Índice de Aderência aos Intervalos Autorizados – Taxa de utilização da PA;
- IX. **IRA** – Índice de Reclamações de Atendimentos;
- X. **ICP** – Índice de Cumprimento de Prazo;
- XI. **IDS** – Índice de Disponibilidade Tecnológica;
- XII. **IAD** – Índice de Atendimento da Demanda; e
- XIII. **Campanhas de Bonificação** – por atingimento de metas.

12.19.2. O detalhamento de cada um dos indicadores (deduções e bonificações) está contido no **Anexo D** deste documento.

12.20. Serviços Sob Demanda

12.20.1. A Ativos S.A poderá solicitar a implantação de serviços de diversas naturezas, com foco naqueles voltados para a evolução de seus negócios. Tais serviços poderão

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

abranger demandas específicas de soluções tecnológicas dentro da cultura e do mercado de recuperação de créditos, dada a continuidade de evolução do segmento, resguardadas a viabilidade econômica e as suas necessidades pontuais.

12.20.2. Entre os serviços e soluções que poderão ser solicitados pela Ativos S.A citam-se, em rol exemplificativo e não exaustivo, as seguintes:

- a) Sistemas com *Voicebot* - é um meio de interação automático, baseado em Inteligência Artificial, capaz de reconhecer e se expressar por meio da voz, interagindo com o Cliente de forma direta. A principal característica desse assistente é usar a voz como meio de interação. Esta solução deverá estar integrada com o CRM corporativo da Ativos S.A (Base de Clientes) e com a Plataforma de *Contact Center*.
- b) Avatar Digital - é o personagem digital que representa a empresa em seu relacionamento com o público. Humaniza a interação com o público por meio da tecnologia de *ChatBot*.
- c) Soluções diversas em IA (Inteligência Artificial) - permitem que os sistemas aprendam automaticamente para detectar tendências, padrões e analisar dados, a fim de produzir informações consistentes para a tomada de decisão organizacional. Propicia a emissão de relatórios mais detalhados e inteligentes, permitindo analisar a especificidade de cada cliente para melhor atendê-lo.
- d) Entre as soluções já existentes no mercado e que podem vir a ser solicitadas citam-se, serviços com Inteligência Cognitiva, *Machine Learning*, Redes Neurais, *Deep Learning* e Processamento de Linguagem Natural. Tais soluções devem sempre ter o foco na melhoria da experiência do cliente (*CX-Customer Experience*).

12.20.3. Estes recursos poderão ser remunerados por meio de campanhas ativas a serem criadas conforme previsto no **Anexo D** deste documento.

12.21. Da Integração Tecnológica (API de Acesso a Base de Dados)

12.21.1. O serviço a ser contratado deve realizar a integração com os sistemas e APIs de todas as plataformas atuais da Ativos S.A (CRM).

12.21.2. Caberá a CONTRATADA prover o sistema de cobrança (CRM) integrado à Plataforma de *Contact Center*, que também deverá estar integrado com a API de acesso à base de dados da Ativos S.A.

12.21.3. As especificações técnicas estão contidas no **Anexo C** deste documento.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

12.22. Relatórios – Síntese

- 12.22.1. A Ativos S.A poderá exigir a apresentação de relatórios periódicos detalhando o progresso dos serviços, os resultados alcançados e quaisquer dificuldades encontradas, a fim de garantir a transparência e a eficácia na execução do contrato.
- 12.22.2. Deverão ser disponibilizados relatórios quantitativos e qualitativos customizados e detalhados, contendo, dentre outros, gráficos dos canais com informações de estatísticas dos atendimentos realizados, bem como as informações necessárias para acompanhamento de todos os indicadores e SLA's estabelecidos no **Anexo D** deste documento.
- 12.22.3. A CONTRATADA fornecerá relatórios em meio físico ou em arquivos lógicos, na periodicidade e formato demandados pela Ativos S.A, para o acompanhamento e fiscalização do contrato, sem prejuízo de fornecimento de outros relatórios e dados que venham a ser solicitados no decorrer do contrato, contendo as informações e dados abaixo:
- a) A CONTRATADA deverá confeccionar um relatório denominado REDAT (Relatório Diário de Atendimento), a ser enviado diariamente à Ativos S.A, contendo todos os dados operacionais referente ao tráfego de chamadas de todos os canais de atendimentos em funcionamento, desde o ativo e receptivo (voz), aos digitais (textos), contemplando todos os indicadores contratuais exigidos neste documento e no **Anexo D**, em formato lógico (Excel ou Power BI);
 - b) Relatório diário/mensal de **Posições de Atendimento (PA's)** logadas intradiário (30-30 minutos), histórico e em tempo real, para acompanhamento do(s) indicador(es) previsto(s) no **Anexo D** deste documento;
 - c) Relatório diário/mensal da produtividade das **Posições de Atendimento (PA's)**, contendo: tempo logado, tempo em atendimento, tempo pausa, tempo de conversação, tempo médio de atendimento, tempo em pós-atendimento, taxa de ocupação(%), Taxa de Equivalência (%), Taxa de intervalos autorizados (% Pausas) e Taxa de intervalos não autorizados (% Pausas), entre outros, por operador ou equipes, seja em tempo real ou histórico, para acompanhamento dos indicadores de níveis de serviço previstos no **Anexo D** deste documento;
 - d) Relatório diário/mensal das PAUSAS/INTERVALOS autorizadas e não autorizadas pela Ativos S.A., por operador ou equipes, em tempo real ou histórico, para acompanhamento da produtividade e da Operação das **Posições de Atendimento (PA's)** logadas;
 - e) Relatório diário/mensal das monitorias realizadas, diretamente do sistema de qualidade e monitoria, por operador ou equipes, em tempo real ou histórico, para acompanhamento das monitorias e avaliações, seja quantitativo ou qualitativo, para acompanhamento dos indicadores de níveis de serviço previstos no **Anexo D** deste documento;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- f) Relatório diário/mensal contendo: chamadas produtivas/improdutivas, tentativas de contato, clientes não contatados, motivos do não contato, *hit-rate*, entre outros dados do tráfego de chamadas ativas (Telecobrança);
- g) A CONTRATADA deve assegurar à Ativos S.A acesso irrestrito às informações e relatórios de gestão adequados ao monitoramento dos serviços prestados, sob pena das sanções previstas no **item 24** deste documento.

12.22.4. As especificações técnicas estão contidas **Anexo C** deste documento.

13. RUBRICA ORÇAMENTÁRIA PARA COBERTURA DA DESPESA

13.1. 8.1.1.04.00-4 – Despesas de Venda – Gerais.

13.2. 8.1.7.63.00-5 – Despesas Serviços Técnicos Especializados.

14. REAJUSTE

14.1. O valor do Contrato poderá ser reajustado de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor-INPC, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE, **mediante solicitação formal da CONTRATADA e apresentação dos cálculos.**

14.2. O primeiro reajuste poderá ocorrer somente após o prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data de apresentação da proposta de preços, mantendo-se para as revisões subsequentes, a mesma periodicidade.

15. CRITÉRIOS AMBIENTAIS

15.1. Para garantir os critérios ambientais e de sustentabilidade que devem ser observados nesta contratação, a CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitado:

- a) **Plano Sustentável de Coleta e Destino de Resíduos:** programa para implantação de rotinas que promovam a coleta seletiva de resíduos e providencie o destino adequado para os resíduos recicláveis.
- b) **Previsão de destinação ambiental** adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

16. APLICAÇÃO DA LGPD EM RELAÇÃO AO OBJETO

16.1. A CONTRATADA deverá adotar todas as providências necessárias conforme as normas contidas na Lei Complementar nº 105 de 10/01/2001 e na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – Lei nº 13.709 de 14/08/2018.

16.2. Diante dos prazos legais estabelecidos na LGPD, a Ativos S.A poderá solicitar à CONTRATADA declaração e/ou certificação que atestem as adequações e conformidades exigidas nesta lei.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

17. COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

17.1. Para comprovação de aptidão para execução das atividades descritas neste documento, será necessária a apresentação de 01 (um) ou mais atestados, fornecidos por empresas de direito público ou privado, devendo observar:

- a) O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar, de forma explícita, que a empresa executou os serviços, com todas as características pertinentes e compatíveis com o objeto descrito no **item 1** deste documento, comprovando o exercício da atividade de telecobrança, com no mínimo 50% (cinquenta por cento) do número máximo de **Posições de Atendimento (PA's)** a serem contratadas, considerando:

POSIÇÕES DE ATENDIMENTO	50% DO NÚMERO MÁXIMO	
	QUANTIDADE	HORAS DIÁRIAS
150 ¹	75	475:00:00
¹ quantitativo máximo de posições de atendimento, conforme descrito no item 5.3 deste documento.		

- b) As atividades citadas na **alínea “a”** deste item, devem contemplar créditos oriundos de: bancos comerciais, sociedades de crédito, bancos múltiplos com carteira comercial, bancos de investimento, sociedades de crédito, financiamento, investimento, sociedades de crédito imobiliário e outros que sejam compatíveis em grau de similaridade.
- c) Os atestados serão restritos às atividades citadas na **alínea “b”** e poderão ser objeto de diligência pela Ativos S.A.
- d) O somatório dos atestados somente será possível para atestados de períodos coincidentes e ambos deverão ser compatíveis com o exigido na **alínea “a” e “b”** deste item;
- e) O(s) atestado(s) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado do emitente e conter a identificação do signatário, nome, endereço completo, telefone e correio eletrônico corporativo para contato;
- f) A empresa deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte ao atestado emitido;

17.2. A empresa deverá enviar apresentação institucional informando sua base atual de clientes do mercado bancário no Brasil e/ou exterior, se houver, e ainda, o histórico da empresa declarando o número de filiais e colaboradores com dedicação exclusiva e outros relacionamentos e parcerias.

18. DOCUMENTAÇÕES ESPECÍFICAS RELACIONADAS AO OBJETO

18.1. Para implantação e início dos serviços, a CONTRATADA terá o prazo de **40 (quarenta) dias corridos**, a partir da assinatura do contrato, cujo desenvolvimento deverá obedecer aos prazos e condições abaixo:

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ITEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Apresentar plano de trabalho	Contratada	C ¹ + 5 (cinco) dias úteis
2	Avaliar plano de trabalho	Ativos S.A.	1 (um) dia útil após entrega do item 1
3	Apresentar plano de instalação e implantação	Contratada	C ¹ + 8 dias corridos
4	Avaliar plano de instalação e implantação	Ativos S.A.	1 (um) dia útil após entrega do item 3
5	Disponibilizar ambiente físico e tecnológico	Contratada	C ¹ + 30 (trinta) dias corridos
6	Realizar configurações de cadastramento ²	Ativos S.A.	C ¹ + 33 (trinta e três) dias corridos
7	Realizar teste de produção dos serviços ²	Ativos S.A.	C ¹ + 35 (trinta e cinco) dias corridos
8	Avaliação final da estrutura	Ativos S.A.	C ¹ + 38 (trinta e oito) dias corridos
9	Início das atividades	Contratada	C ¹ + 40 (quarenta) dias corridos
¹ data de assinatura do contrato ² atividades de responsabilidade da Ativos S.A e realizadas juntamente com a CONTRATADA			

18.2. O plano de trabalho citado na tabela do **item 18.1** deverá ser desenvolvido pela **CONTRATADA**, de acordo com os prazos ali discriminados, contemplando:

- Programa de treinamento discriminando conteúdo, metodologia de aplicação, avaliação e duração;
- Programa de monitoria (curadoria);
- Metodologia de dimensionamento, alocação, escalonamento e reposição de recursos humanos;
- Cronograma detalhado do plano de ação contemplando a infraestrutura de equipamentos e de segurança que serão utilizados para a execução das atividades;

18.3. Além dos documentos previstos no **item 18.2**, a **CONTRATADA** deverá elaborar e encaminhar para aprovação da Ativos S.A. os documentos descritos a seguir e nos prazos indicados:

ITEM	PLANO	CONTEÚDO
1	Plano de Segurança da Informação Objetivo: propor ações que assegurem o sigilo das informações, bem como as medidas administrativas que serão adotadas no caso de quebra de sigilo. Prazo: até 40 dias após assinatura do contrato.	• Descrever os procedimentos/rotinas, inclusive comportamentais, a serem adotados na operação, para controle do acesso à informação, proteção de dados e voz; • Realização de troca de dados.
2	Plano de Sucessão Final Objetivo: repasse de conhecimentos e dos serviços à empresa sucessora, visando garantir a continuidade e a qualidade dos serviços. Prazo: até 60 dias após assinatura do contrato	• Descrição das ações previstas; • Cronograma de implementação das ações; • Relação dos responsáveis pelo repasse das informações; • Informações sobre o dimensionamento das equipes por segmento; • Prever que a empresa sucessora possa visitar a operação, acompanhada da Ativos S.A.
3	Plano de Contingência dos Negócios - PCN Objetivo: repasse de conhecimentos e dos serviços à empresa sucessora, visando garantir a continuidade e a qualidade dos serviços. Prazo: até 40 dias após assinatura do contrato.	• Descrever as estratégias e ações que visem a continuidade dos serviços críticos em caso de incidentes, de acordo com os itens 18.4 e 18.5.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

18.4. Sobre o Plano de Contingência dos Negócios – PCN

- a) Plano de Contingência dos Negócios (PCN) é o documento que descreve as estratégias e os procedimentos a serem utilizados em caso de incidentes, visando mitigar os riscos de indisponibilidade dos serviços e processos de modo a permitir que a organização mantenha suas atividades críticas dentro dos critérios estabelecidos nos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) em termos da disponibilidade dos serviços contratados.
- b) O PCN deverá contemplar o tratamento de incidentes não previstos neste documento, seja no tocante à execução ou no que tange a agentes externos, como por exemplo, agentes regulatórios.
- c) Relatórios de Teste são os documentos elaborados após a realização de um teste que visa avaliar a efetividade dos PCNs de modo a produzir os resultados desejados quando forem colocados em prática.

18.5. Deve contemplar, no mínimo:

- a) Os processos ou serviços atendidos pelo PCN, contendo uma descrição resumida das principais atividades desenvolvidas em cada processo/serviço;
- b) As premissas para seu funcionamento e a descrição dos recursos necessários à sua operacionalização, tais como: equipamentos, infraestrutura predial e tecnológica e materiais de escritório de acordo com as estratégias de continuidade definidas;
- c) Os responsáveis pela ativação do PCN, definindo quem deve acionar o plano e o momento ou situação em que ele será ativado;
- d) As estratégias adotadas para reduzir o impacto nos processos críticos afetados por incidentes que, devido a falhas ou indisponibilidade de recursos corporativos (pessoas, processos, equipamentos e sistemas) ou de terceiros, definam a forma pela qual serão mantidos os serviços nos níveis acordados diante de incidentes de qualquer natureza que impossibilite a prestação dos serviços contratados;
- e) A periodicidade em que o PCN deve ser testado e atualizado, sendo no mínimo semestral;
- f) Descrição dos procedimentos a serem adotados antes, durante e depois da ocorrência de um incidente que possa interromper a prestação dos serviços contratados, descritos de forma detalhada.

19. GARANTIA CONTRATUAL

- 19.1. A CONTRATADA, deverá apresentar, **no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do Contrato**, na forma do artigo 70 da Lei nº 13.303/16, no percentual máximo estipulado no parágrafo segundo do mesmo artigo, com vistas a cobertura da prestação de serviços e ações trabalhistas de eventuais condenações à Ativos S.A. ingressadas por seus empregados, bem como riscos de perdas resultantes de sua responsabilidade perante a

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Ativos S.A, em face de ações, erros, omissões, falhas técnicas ou procedimentais no exercício dos serviços de que trata este documento, seja por dolo ou culpa.

- 19.2. Visando mitigar eventuais riscos da execução contratual, das modalidades previstas no artigo 70 da Lei nº 13.303/16, deverá ser adotada, **preferencialmente**, a modalidade SEGURO GARANTIA.
- 19.3. A não apresentação da garantia no prazo especificado acima, resultará na rescisão contratual.
- 19.4. Não serão aceitas garantias que contenham cláusulas contrárias aos interesses da Ativos S.A.
- 19.5. A prestação da garantia sob comento não elide a obrigação da CONTRATADA em indenizar o prejuízo que ultrapasse seu valor.
- 19.6. A garantia nas condições acima especificadas deverá ter vigência de 63 (sessenta e três) meses a partir do início da vigência do contrato. Alternativamente, a garantia poderá ter vigência de 15 (quinze) meses, renováveis a cada 12 (doze) meses.
- 19.7. A CONTRATADA deverá ainda, observar as demais especificações constantes na cláusula de garantia do Contrato.

20. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO REFERENTES AO OBJETO

- 20.1. O pagamento será realizado pela composição da **Posição de Atendimento (PA)** logada, fixa disponibilizada, por dia da semana e turnos, com infraestrutura e **Operadores Multiskill** disponíveis, conforme dimensionamento estabelecido e proposta negocial.
- 20.2. O cálculo para faturamento será o tempo total logado, deduzidos os tempos dos motivos de afastamento não regulamentados pela NR17, acrescidos os tempos aprovados pela Ativos S.A – *feedback*, treinamentos, particular, conforme demonstrado na tabela abaixo:

PAUSAS E TEMPO TOTAL	DIÁRIO	TAXAS	DESCRIÇÃO
Carga horária – Posição de Atendimento – Logada	06:20:00	100%	Taxa de Equivalência da Posição de Atendimento
Intervalo NR17 – Lanche	00:20:00	5,3%	Conforme NR17
Intervalo NR17 – Descanso	00:20:00	5,3%	Conforme NR17
Particular	00:10:00	2,6%	Definida pela Ativos S.A.
Feedback	00:04:00	1,1%	Definida pela Ativos S.A.
Treinamento	00:04:00	1,1%	Definida pela Ativos S.A.
Tempo Total Pausa	00:58:00	15,3%	Taxa de intervalos definidos pela Ativos S.A.
Tempo Total Útil	05:22:00	84,7%	Taxa de utilização da Posição de Atendimento
I. Se após a apuração a quantidade de Posições de Atendimento (PA's) realizadas <u>for menor</u> que a quantidade dimensionada, o pagamento será realizado conforme a quantidade de Posições de Atendimento (PA's) realizadas. II. Se após a apuração a quantidade de Posições de Atendimento (PA's) realizadas <u>for maior</u> que a quantidade dimensionada, o pagamento será realizado conforme a quantidade de Posições de Atendimento (PA's) dimensionadas.			

- 20.3. Após a realização do cálculo estabelecido no **item 20.2**, o tempo contabilizado será dividido pelo tempo de uma **Posição de Atendimento (PA)** logada que é de 06h20min (seis horas e vinte minutos), por cada turno.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 20.4. Somente os intervalos regulamentados pela NR-17 serão considerados. Demais motivos de pausas serão analisados pela Ativos S.A e poderão ser considerados na composição do cálculo das **Posições de Atendimento (PA's)**.
- 20.5. O pagamento dos serviços será efetuado mensalmente, em moeda corrente, por meio de transação bancária, até o 5º (quinto) dia útil a contar da data de entrega da nota fiscal/fatura, contendo o detalhamento dos serviços executados, emitida no mês subsequente ao da prestação dos serviços e devidamente atestada pelo fiscal de contrato da Ativos S.A.
- 20.6. As notas fiscais deverão ser emitidas somente após a verificação dos cálculos e aceitação pela Ativos S.A. e disponibilizadas à CONTRATANTE via Portal do Fornecedor.
- 20.7. Eventuais bonificações e deduções nos valores das notas fiscais serão aferidas pela Ativos S.A, com base nos relatórios gerenciais e indicadores apurados conforme **Anexo D** deste documento.
- 20.8. Para efeito de pagamento, relatórios entregues com índices abaixo das metas estabelecidas deverão, obrigatoriamente, conter justificativa da CONTRATADA. A justificativa será analisada pelo fiscal do contrato e poderá ser aceita ou não.
- 20.9. A apresentação de índices fora da meta estabelecida ensejará descontos previstos de acordo com os indicadores de avaliação – **Anexo D** – e poderão ser cumulativos às sanções administrativas previstas em contrato e neste documento.
- 20.10. Poderá ainda ocorrer a remuneração por serviços de desenvolvimento de software, sob demanda, conforme descrito no **item 12.20 e Anexo E** deste documento.

21. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS / SLA)

- 21.1. O Acordo de Nível de Serviço será executado conforme disposições constantes no **Anexo D** deste documento.

22. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 22.1. Realizar auditorias ou avaliação da qualidade dos atendimentos.
- 22.2. Analisar os relatórios gerenciais mensais dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de nível de serviço estipuladas e alcançadas.
- 22.3. Designar colaborador com qualificação técnica inerente ao objeto contratado para exercer a fiscalização do contrato.
- 22.4. Realizar, em até **5 (cinco) dias úteis** a contar da formalização do Contrato, reunião preliminar com a CONTRATADA para esclarecimentos de dúvidas relativas à execução do objeto, bem como disponibilizar eventuais documentos e informações necessários ao início dos trabalhos.
- 22.5. Disponibilizar canal de sugestões e denúncias para ser utilizado pelos operadores e demais funcionários da operação, com a finalidade de aumentar e exercer a plena fiscalização das obrigações impostas à CONTRATADA.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

23. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

23.1. No tocante às questões relacionadas à **infraestrutura**, a CONTRATADA obriga-se a:

- I. Fornecer e executar toda a infraestrutura necessária para a prestação dos serviços objeto desta contratação, conforme descrito no **item 12 e Anexo C** deste documento.
- II. Disponibilizar, acessar e manusear sistemas tecnológicos a fim de obter informações referentes ao atendimento.
- III. Responsabilizar-se pela eventual instalação e serviços de manutenção dos equipamentos e soluções necessárias à prestação dos serviços.
- IV. Monitorar cada sistema/serviço para evitar indisponibilidade ou falha. As falhas de responsabilidade da CONTRATADA devem ser imediatamente corrigidas, independente da solicitação da Ativos S.A.
- V. Corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, os recursos de sua responsabilidade necessários ao cumprimento dos serviços prestados.
- VI. Negociar, antecipadamente com a Ativos S.A, qualquer mudança de tecnologia que possa resultar em modificação da forma de atendimento especificada na proposta comercial e neste documento.
- VII. Realizar integralmente os serviços de manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos, acessórios, periféricos e softwares, bem como a remoção, realocação, remanejamento, transporte interno e externo, instalação, desinstalação, reinstalação e demais serviços pertinentes.
- VIII. Garantir o funcionamento e assistência técnica dos equipamentos durante a vigência do Contrato, sem ônus para a Ativos S.A, nas condições estabelecidas neste documento e seus anexos.
- IX. Executar reposição imediata do equipamento que apresente defeito e necessite de manutenção/conserto.
- X. Possuir em suas instalações físicas ambientes para descanso do pessoal da operação, copa/cozinha e ambiente para refeições, incluindo e não se limitando aos componentes dispostos no Anexo C deste documento, de acordo com as normas técnicas, de segurança e medicina do trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego, com adequada luminosidade, ventilação, aclimação, higiene e segurança.
- XI. Administrativo:
 - a. Disponibilizar Relatórios diversos que comprovem conformidade com legislação sanitária, trabalhista e outros;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- b. Relatórios e comprovantes de depósito referentes ao salário e remuneração, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), e outros que forem solicitados pela Ativos S.A;
- c. Desligamentos por justa causa;
- d. Relatório de *turnover*;
- e. Relatório do **e-Social** de todos os funcionários que compõe o quadro funcional da CONTRATADA, alocados na operação da Ativos S.A;
- f. Relatório de ações judiciais no formato estipulado pela Ativos S.A.

XII. Garantir as facilidades necessárias e o acesso de servidores indicados pela Ativos S.A em suas dependências para a realização dos serviços de auditoria ou qualquer outra diligência necessária para garantir o cumprimento dos serviços contratados.

XIII. Fornecer espaço reservado à Ativos S.A, conforme exigências do item 5.23 deste documento.

XIV. Relatório com registro de todas as falhas ocorridas no período e de toda manutenção corretiva e preventiva, assim como das atualizações nos equipamentos, serviços ou aplicações, de links de comunicações, tráfego de dados, capacidades e desempenho de servidores, estações de trabalhos e demais recursos tecnológicos descritos no Anexo C deste documento.

23.2. No tocante às questões relacionadas aos **profissionais e equipe especializada**, a CONTRATADA obriga-se a:

- I. Prestar os serviços mediante a utilização de equipe de trabalho, composta por profissionais devidamente qualificados e plenamente treinados e capazes de desempenhar todas as atividades, conforme estabelecido no **Anexo B** deste documento, dentre eles operadores, supervisores, monitores, coordenador operacional, gerente e treinamento.
- II. Garantir, no início da operação e/ou a cada eventual mudança no quadro de profissionais (acréscimos, decréscimos, substituições etc.), a manutenção de profissionais devidamente qualificados para a execução dos serviços atendendo plenamente aos termos e condições dispostos neste documento.
- III. Designar, quando da assinatura do Contrato, preposto(s) que tenha(m) poderes para resolução de possíveis ocorrências durante a execução do Contrato, informando endereços, telefones, e-mail e outros meios de comunicação para contato e abertura dos chamados.
- IV. Orientar e coordenar os profissionais alocados para prestação dos serviços.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- V. Promover campanhas de conscientização de objetivos, motivação e capacitação profissional dos operadores envolvidos no atendimento dos serviços da Ativos S.A.
- VI. Promover premiação de operadores em destaque nas operações da Ativos S.A., independentemente da realização de campanhas.
- VII. Elaborar e realizar treinamentos, reciclagens, manuais administrativos e técnicos, que deverão estar descritos no Programa de Treinamento e Capacitação disponibilizado no **Anexo B** deste documento.

23.3. No tocante às questões relacionadas à **viabilidade de atendimento**, a CONTRATADA obriga-se a:

- I. Possuir interligação com a Ativos S.A, através de Rede Corporativa de comunicação IP, cuja implementação/instalação se dará em cumprimento de contrato firmado pela CONTRATADA com empresa de telecomunicações em acordo com as especificações contidas no **Anexo C** deste documento.
- II. Disponibilizar/divulgar telefone de atendimento gratuito aos usuários/clientes (0800).
- III. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários/clientes, de forma clara e objetiva.
- IV. Realizar os atendimentos em conformidade com os *scripts* disponibilizados pela Ativos S.A.
- V. Responder pela qualidade dos serviços prestados.
- VI. Resguardar e cuidar da confidencialidade das informações.
- VII. Cumprir os níveis de serviço descritos no **Anexo D** deste documento.
- VIII. Elaborar e apresentar à equipe da Ativos S.A., mensalmente, relatório das atividades executadas, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados e indicadores, versus acordados.
- IX. Assegurar à Ativos S.A acesso as informações e relatórios de gestão adequados ao monitoramento dos serviços prestados.
- X. Realizar a atualização cadastral dos usuários/clientes no(s) sistema(s) da Ativos S.A, bem como o tratamento e manutenção dos encaminhamentos e orientações cadastrais, desde que não haja prejuízo, perda ou quebra de sigilo das informações contidas nas bases de dados de propriedade da Ativos S.A.
- XI. Gerenciar períodos de descanso, licença, férias e demais afastamentos legais de acordo com as diretrizes estabelecidas na Norma Regulamentadora Nº.17 (NR-17) e demais orientações e regramentos contidos na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e Convenções Coletivas de Trabalho (CCT's).

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

XII. Responsabilizar-se pelo arquivo da documentação e correspondências relativas aos serviços da Ativos S.A.

XIII. Estabelecer padrões básicos de atendimento para garantir a excelência dos serviços.

XIV. Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento da telecobrança receptiva e ativa, serviço de atendimento ao consumidor (SAC) e operações de *help desk*, bem como fazer cumprir os horários das jornadas de trabalho dos empregados, além de responsabilizar-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados.

23.4. No tocante às questões relacionadas à **monitoria (curadoria)**, a CONTRATADA obriga-se a:

- I. Cumprir o disposto no **Anexo A** deste documento.
- II. Gravar, para fins de monitoramento e de auditoria, 100% (cem por cento) dos atendimentos recebidos e realizados, de todos os canais de relacionamento com o Cliente (voz e texto) para fins de consulta, avaliação/monitoria ou auditoria. As referidas gravações deverão ser armazenadas e ficar disponíveis para consulta e avaliação pela Ativos S.A durante todo o prazo de vigência contratual.
 - a. Quando findado o contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar em até 30 (trinta) dias corridos após o término deste, em vias a serem definidas entre as partes, todas as gravações realizadas durante o período de vigência contratual.
- III. Fornecer relatórios mensais no formato especificado pela Ativos S.A, contendo resultados das monitorias realizadas e planos de ações de melhoria, quando necessário;
 - a. O relatório deverá ser anexado à fatura mensal.
- IV. Registrar no sistema e encaminhar à Ativos S.A as ocorrências que não tiverem solução imediata pela ausência de informações nos *scripts*.
- V. Monitorar a frequência e tipo de questionamento para subsidiar a elaboração e atualização dos *scripts*.
- VI. Disponibilizar, em tempo real, via sistema, os atendimentos por segmento, de forma que a Ativos S.A, a qualquer momento, possa realizar o monitoramento *online* das ligações.
- VII. Sugerir a inclusão e/ou alteração de *scripts* para resolução de demandas.
- VIII. Auxiliar na elaboração, atualização e melhoria dos *scripts*.
- IX. Atualizar os *scripts* conforme solicitação da Ativos S.A.
- X. Analisar os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, *scripts* e rotinas visando garantir um elevado grau de satisfação dos usuários/clientes.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- XI. Supervisionar e monitorar os atendimentos realizados pelos operadores, por meio do acompanhamento e avaliação dos diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os usuários/clientes e os operadores conforme **Anexo A**, visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no **Anexo D** deste documento.
- XII. Interceptar ligações e efetuar o atendimento, através dos profissionais hierarquicamente superiores aos operadores, quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos operadores ou quando solicitado por estes.
- XIII. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Ativos S.A, atendendo de imediato àquelas classificadas como importantes.
- XIV. Ouvir e encaminhar à Ativos S.A as dúvidas apresentadas pelos usuários/clientes, mediante a remessa da ligação correspondente, quando for o caso.
- XV. Elaborar questionamentos à Ativos S.A referentes à prestação dos serviços com base nas dúvidas levantadas pelos usuários/clientes a fim de realizar treinamentos com atualizações e orientações necessárias para a plena execução dos serviços.

23.5. Relacionado às questões de **desempenho**, a CONTRATADA obriga-se a:

- I. Empenhar-se no sentido de obter ganhos de produtividade através de otimização do atendimento (dimensionamento e curva de atendimento).
- II. Elaborar e analisar relatórios periódicos, por segmento – Ativo, Receptivo, SAC/Cedentes, atendimentos de mídias sociais e textuais (WhatsApp, e-mail, SMS, Redes Sociais, entre outros) desempenho da URA (curva de tráfego, ligações estimadas x realizadas etc.), conforme o caso, e pendências.
- III. Avaliar o desempenho dos operadores, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços.
- IV. Acompanhar e avaliar resultados obtidos, no que tange ao dimensionamento do atendimento realizado pelos operadores, supervisores, coordenadores, gestores, treinamento, controle e qualidade, visando o perfeito funcionamento da equipe envolvida na execução dos serviços de atendimento.
- V. Promover reuniões, periodicamente ou quando solicitado, municiada de documentos informativos (gráficos, tabelas e questionamentos), a fim de viabilizar o atendimento dos níveis de serviços a serem atingidos, assim como nivelar as correções ou ajustes passíveis de melhoria.
- VI. Acompanhar a evolução do volume de ligações recebidas e realizadas, mantendo a Ativos S.A informada sobre as variações e verificando o perfeito funcionamento dos sistemas utilizados para execução dos serviços.
- VII. Acompanhar o volume e tempo de atendimento das ligações visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- VIII. Realizar, quando solicitado pela Ativos S.A, pesquisas de opinião e satisfação dos clientes, a fim de identificar pontos que possam melhorar e aumentar o nível de qualidade do atendimento aos usuários/clientes.
- IX. Planejar, desenvolver e aplicar campanhas motivacionais mensais e apresentar relatório dos resultados à Ativos S.A.

23.6. Além das obrigações citadas nos itens anteriores, a CONTRATADA obriga-se ainda a:

- I. Atender na execução do contrato, o que determinam as Leis Federais, Estaduais e Municipais, obrigações trabalhistas e previdenciárias, e as demais normas e legislações aplicáveis, correndo por sua conta e responsabilidade exclusiva todas as obrigações fiscais daí decorrentes, ficando a Ativos S.A isenta de quaisquer encargos e responsabilidades.
- II. Cumprir todos os requisitos deste documento e, quando necessário o deslocamento (diárias, hospedagem e demais gastos) de seus profissionais e/ou técnicos, responsabilizar-se pelas despesas sem qualquer custo adicional para a Ativos S.A.
- III. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar à Ativos S.A ou a terceiros em razão de ação e/ou omissão dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos/empregados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita, sob pena das sanções previstas no **item 24** deste documento.
- IV. Não divulgar, em parte ou integralmente, o conteúdo ou qualquer informação acerca das atividades objeto desta contratação, sem prévia autorização da Ativos S.A.
- V. Responsabilizar-se pelos serviços prestados para a execução do objeto deste documento, obrigando-se a reparar, exclusivamente às suas custas e dentro dos prazos estabelecidos, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades que possam ser atribuídas exclusivamente à CONTRATADA.
- VI. Responsabilizar-se integralmente por multas e penalidades impostas pela fiscalização do Ministério do Trabalho e Previdência Social e/ou outros órgãos públicos federais, estaduais e/ou municipais a que der causa em razão do contrato e/ou de sua execução.
- VII. Informar à Ativos S.A, no prazo de até 02 (dois) úteis após o registro nos órgãos competentes, qualquer alteração na composição societária da empresa, sob pena das sanções previstas no **item 24** deste documento.

24. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 24.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, sem prejuízo das demais cominações legais, no caso de descumprimento das obrigações descritas neste documento, garantida a prévia defesa, poderão ser aplicadas, inclusive de maneira simultânea, à CONTRATADA as seguintes sanções:

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

a) Advertência:

- I. Após apuração, pelo não atendimento dos seguintes indicadores descritos no Acordo de Nível de Serviço – ANS/SLA – **Anexo D** deste documento:
 - i. IRA – Índice de Reclamações de Atendimentos;
 - ii. ICP – Índice de Cumprimento de Prazo;
 - iii. IDS – Índice de Disponibilidade Tecnológica.
- II. Após apuração, pelo não cumprimento das seguintes obrigações estipuladas no **item 23** deste documento:
 - i. Fornecimento e execução da infraestrutura necessária para a prestação dos serviços, conforme **inciso I** do **item 23.1** deste documento;
 - ii. Possuir instalações físicas e ambientes, conforme disposto no **inciso X** do **item 23.1** deste documento;
 - iii. Não entregar relatórios e comprovantes, conforme disposto no **inciso XI, alínea “b”** do **item 23.1**;
 - iv. Cumprir rigorosamente os horários de funcionamento, conforme disposto no **inciso XI** do **item 23.3** deste documento.
- III. Deixar de fornecer documento, relatório ou qualquer tipo de informação, impedir ou dificultar por meio de ações diretas ou indiretas que a Ativos S.A exerça seu dever de fiscalização da execução contratual;
- IV. Pelo acúmulo de 3 (três) notificações, sobre o mesmo tema, consecutivas ou não, considerando o não atendimento dos demais indicadores descritos no Acordo de Nível de Serviço – ANS/SLA – **Anexo D** deste documento e de outras obrigações da CONTRATADA não especificadas neste capítulo;
- V. Denúncias realizadas pelo canal disponibilizado pela Ativos S.A conforme **item 22.5**, investigadas e apuradas, após descumprimento do prazo de 24h (vinte e quatro horas) para resolução da situação identificada.

b) Multa:

- I. **Até 5% (cinco por cento)** sobre o valor da fatura referente ao mês de apuração dos fatos, nos seguintes casos:

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- i. Prejuízo financeiro, intelectual, tecnológico ou de imagem para a Ativos S.A, incluindo o não atendimento dos indicadores especificados no inciso I da alínea “a” deste item.
- ii. Reincidência no descumprimento das obrigações contratuais.
- iii. Falhas na entrega de relatórios e documentos obrigatórios, conforme especificado neste documento.
- iv. Não cumprimento das obrigações de sigilo e confidencialidade, conforme disposto na Lei Complementar nº 105/2001.
- v. Atraso na implementação de soluções tecnológicas ou na execução de atividades críticas para a operação da Ativos S.A.

II. Até 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura mensal nos seguintes casos:

- i. Reincidência de descumprimentos mesmo após a aplicação de multas de 5%.
- ii. Falhas que resultem em penalidades impostas por órgãos reguladores ou entidades externas, como PROCON e CONSUMIDOR.GOV.
- iii. Prática de atos ilícitos ou fraudes que comprometam a integridade do contrato.
- iv. Não cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) estabelecidos, resultando em impacto negativo na qualidade do atendimento ao cliente.
- v. Falhas na implementação e manutenção de tecnologias de segurança da informação, resultando em vulnerabilidades ou incidentes de segurança.

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Ativos S.A, por prazo não superior a 2 (dois) anos:

- I. Caso seja comprovada prática de atos ilícitos, fraude documental/fiscal e/ou ações dolosas que frustrem a plena execução contratual;
- II. Outras situações previstas no **artigo 84** da Lei nº 13.303/16.

24.2. A sanção de advertência após o acúmulo de 3 (três) notificações, na forma descrita no **inciso IV, alínea “a” do item 24.1**, também será aplicada nos casos em que a CONTRATADA não mantenha a regularidade e todas as condições de habilitação exigidas no procedimento licitatório ao longo da execução contratual, podendo ainda, resultar em rescisão contratual.

24.3. A sanção de multa poderá ser aplicada mesmo após o acúmulo de 3 (três) notificações, na forma descrita no **inciso IV da alínea “a” do item 24.1**.

Aplicação das Multas

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 24.4. As multas serão aplicadas após a conclusão de um processo administrativo que garanta o direito ao contraditório e à ampla defesa da CONTRATADA, conforme disposto no artigo 83 da Lei nº 13.303/2016.
- 24.5. A CONTRATADA será notificada formalmente sobre a infração e terá um prazo de **10 (dez) dias úteis** para apresentar sua defesa.
- 24.6. A decisão sobre a aplicação da multa será fundamentada e comunicada por escrito à CONTRATADA.

Desconto das Multas

- 24.7. A sanção administrativa de multa, aplicada após regular processo administrativo, serão descontadas da garantia contratual – **item 19**.
- 24.8. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada da fatura referente ao mês de aplicação da multa ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.
- 24.9. As multas, penalidades ou outros custos gerados por agentes externos - PROCON, CONSUMIDOR.GOV, etc. - ou por ações judiciais devido ao não atendimento do escopo contratual, ou quando a CONTRATADA não tenha disponibilizado os recursos especificados pela Ativos S.A, ou ainda custos decorrentes de erros dos **Operadores Multiskill**, serão de responsabilidade integral da CONTRATADA.
- 24.10. As sanções aqui dispostas, não impedem que a Ativos S.A rescinda o contrato e aplique as outras sanções previstas neste documento, assim como as previstas nos **artigos 82 a 84** da Lei nº 13.303/16.
- 24.11. A CONTRATADA será responsável pela reparação de todos os danos causados à Ativos S.A. em decorrência de inadimplência trabalhista ou qualquer outra falha contratual que resulte em prejuízos financeiros, judiciais ou de imagem.
- 24.12. Em caso de acionamento judicial da Ativos S.A. em Varas Trabalhistas devido à inadimplência da CONTRATADA, esta será responsável por todos os custos e despesas judiciais, incluindo honorários advocatícios, custas processuais e eventuais condenações.
- 24.13. A CONTRATADA deverá reembolsar a Ativos S.A. por quaisquer valores pagos em decorrência de ações judiciais, no prazo máximo de **30 (trinta) dias** após a notificação formal.
- 24.14. Caso a garantia contratual seja acionada e o pagamento seja recusado, a CONTRATADA deverá arcar integralmente com o valor da multa, além de quaisquer custos adicionais decorrentes da inadimplência.

Recurso Administrativo

- 24.15. A CONTRATADA poderá interpor recurso administrativo contra a aplicação das sanções no prazo de **10 (dez) dias úteis**, conforme disposto no artigo 84 da Lei nº 13.303/2016.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

24.16. O recurso será analisado pela autoridade competente, que poderá manter, modificar ou anular a sanção aplicada.

Suspensão dos Acessos

24.17. Nos casos em que houver abertura de Processo Administrativo para Apuração de Responsabilidade (PAAR), para investigação das ocorrências de que tratam este item, sem nenhum tipo de prejuízo à Ativos S.A, poderão ser suspensos os *links* de acesso da CONTRATADA a qualquer sistema da Ativos S.A que esta porventura utilize, a fim de que não haja prejuízos cumulativos a respeito da matéria, assunto ou ação investigada.

24.18. Cumulativamente à situação prevista no **item 24.17**, o Contrato poderá sofrer efeitos suspensivos, sem nenhum tipo de prejuízo à Ativos S.A, ainda que a CONTRATADA não utilize sistemas, tecnologias ou infraestrutura disponibilizada pela Ativos S.A.

25. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

25.1. Os serviços objeto deste contrato serão fiscalizados por representante ou comissão de representantes da Ativos S.A, com atribuição de prestar orientações gerais e exercer o controle e a fiscalização da execução contratual. As orientações serão prestadas diretamente ao preposto e aos agentes de relacionamento da CONTRATADA, designados por ocasião da assinatura do contrato.

25.2. Para o descumprimento do conteúdo do contrato e deste documento e seus anexos, serão emitidas notificações, por meio de comunicação formal estabelecido entre a Ativos S.A e a CONTRATADA. As notificações deverão detalhar as irregularidades encontradas e os prazos para correção.

25.3. O acúmulo de notificações ensejará a aplicação das sanções previstas no **item 24** deste documento, conforme regras ali estabelecidas. As sanções podem incluir multas, suspensão de pagamentos, rescisão contratual e outras penalidades conforme especificado no contrato.

25.4. Os serviços executados pela CONTRATADA, assim como os sistemas utilizados, serão vistoriados e auditados por parte da Ativos S.A. além do já previsto neste documento, sempre que esta julgar necessário. As vistorias e auditorias podem ser realizadas de forma periódica ou extraordinária, conforme a necessidade.

25.5. A fiscalização exercida pela Ativos S.A. não reduz e nem exclui a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades. A CONTRATADA é responsável por garantir a conformidade com todas as obrigações contratuais e legais, independentemente da fiscalização exercida pela Ativos S.A.

25.6. A Ativos S.A monitorará constantemente o nível de qualidade dos serviços, podendo intervir para corrigir ou aplicar as sanções e redutores previstos neste documento e seus anexos, quando verificar quaisquer desconformidades na prestação dos serviços. O monitoramento incluirá a avaliação de indicadores de desempenho, satisfação do cliente e conformidade com os padrões estabelecidos.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 25.7. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios periódicos detalhando a execução dos serviços, incluindo métricas de desempenho, indicadores de qualidade e ações corretivas implementadas. Os relatórios deverão ser submetidos à Ativos S.A. conforme cronograma estabelecido neste documento e seus anexos.
- 25.8. Serão realizadas reuniões periódicas de acompanhamento entre a Ativos S.A. e a CONTRATADA para discutir o andamento dos serviços, avaliar o cumprimento das metas estabelecidas e identificar oportunidades de melhoria. As reuniões deverão ser documentadas em atas, que serão assinadas por ambas as partes.
- 25.9. A CONTRATADA deverá garantir que seus funcionários estejam devidamente treinados e capacitados para a execução dos serviços contratados. A Ativos S.A. poderá exigir a realização de treinamentos adicionais sempre que julgar necessário para assegurar a qualidade dos serviços.
- 25.10. A CONTRATADA deverá elaborar e manter um Plano de Contingência para garantir a continuidade dos serviços em emergências ou interrupções imprevistas. O Plano de Contingência deverá ser submetido à aprovação da Ativos S.A. e testado periodicamente, conforme descrito no **item 18.3**.
- 25.11. A Ativos S.A. tem direito, a qualquer tempo, de fiscalizar o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais inerentes exclusivamente a mão de obra utilizada na execução do objeto deste contrato.
- 25.12. Para fins de fiscalização contratual, poderá ainda ser aplicado o disposto no **Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018**.

26. CRITÉRIOS TÉCNICOS

- 26.1. Para a disputa de lances que faz parte do procedimento licitatório, assim como para a formação da proposta final de preços, será considerado o valor global da contratação para o período de vigência de 60 (sessenta) meses, usando como parâmetro o valor da **Posição de Atendimento (PA)** para o quantitativo máximo estabelecido de 150 (cento e cinquenta) Posições de Atendimento, somados ao custo total das horas de serviço técnico (sob demanda) para o mesmo período.
- 26.2. Na formação da proposta, deverão estar contempladas todas as despesas necessárias à plena execução dos serviços, como:
- a) Disponibilização de recursos humanos para a execução dos serviços – **Operador Multiskill**;
 - b) Gestão, qualidade de atendimento, monitoria (curadoria);
 - c) Treinamento e suporte técnico geral;
 - d) Infraestrutura física que inclui espaço para execução dos serviços com controle de acesso, instalações hidráulicas, sanitárias e elétricas, redes locais de computadores e

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

rede interna – elétrica e cabeamento estruturado - sistema de refrigeração, equipamentos de medição de ruído, umidade e temperatura, circuito fechado de televisão, acústica e mobiliário adequado;

- e) Equipamentos computacionais de apoio, aplicativos – *software* e *hardware* - e demais recursos necessários à perfeita execução dos serviços caracterizados como objeto deste documento;
- f) Análise, desenvolvimento e integração dos sistemas de atendimento, customizações de serviços e especialidades da Plataforma de Contact Center Omni e soluções diversas como (URA, CTI, Discador, IA, *Speech Analytics*, *Voice/ChatBot*, Agentes Virtuais).

26.3. Todos os componentes relacionados à infraestrutura física, lógica, tecnológica e recursos humanos necessários à execução dos serviços, são de responsabilidade da CONTRATADA e deverão estar em conformidade com a legislação pertinente.

26.4. Para composição dos preços, deverá ser considerado o piso salarial da categoria para o local de residência da infraestrutura física da CONTRATADA.

26.5. Caso a Ativos S.A. opte por utilizar seus próprios recursos, levando em consideração suas necessidades estratégicas, técnica, orçamentária e operacional, poderão ser abatidos do valor global da fatura, aqueles valores referentes a esses recursos.

26.6. O modelo de proposta comercial – **Anexo E** – contém a planilha de composição de custo, que deverá ser preenchida e apresentada com a proposta final ofertada.

26.7. Os custos da CONTRATADA, com exceção dos serviços sob demanda, comporão os valores da **Posição de Atendimento (PA)** destinados ao faturamento dos serviços prestados.

27. PROVA DE CONCEITO

27.1. Não se aplica.

28. OUTRAS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS

28.1. A CONTRATADA deverá apresentar, assinados pelos seus representantes legais e por todos os funcionários envolvidos na execução do contrato resultante desta contratação, Termo de Confidencialidade, conforme minuta, **Anexo F** deste documento.

28.2. Quanto à segurança de infraestrutura física e tecnológica:

- a) A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Segurança da Informação descrevendo procedimentos e rotinas, inclusive comportamentais, a serem adotados na operação com o objetivo de propor ações adicionais além das especificadas neste documento, que assegurem o sigilo das informações, assim como as medidas administrativas a serem adotadas em caso de quebra de sigilo.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- b) Quando solicitado, para criação de cadastro de chave de acesso ao(s) sistema(s) da Ativos S.A, a CONTRATADA deverá fornecer alguns dados pessoais dos seus funcionários – nome completo, CPF, data de nascimento, endereço, *e-mail* e telefone de contato –.
- c) A chave de acesso de que trata a **alínea “b”** é de uso pessoal e intransferível, sendo seu detentor responsável pelas transações realizadas com sua utilização.
- d) A CONTRATADA deverá criar identificador de usuário único para cada **Operador Multiskill e supervisores**. Todas as ações/atividades deverão estar atreladas aos usuários correspondentes, não sendo permitido que um usuário interligue ações/atividades realizadas por outro operador.
- e) A CONTRATADA deverá possuir controle de acesso às instalações físicas onde serão prestados os serviços e deverá controlar o acesso lógico de todos os dados relacionados com a prestação de serviços à Ativos S.A.
- f) Todas as formas de gravação de informações dos computadores e outros equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços deverão estar bloqueadas, e, é vedado aos operadores alocados para a execução dos serviços da Ativos S.A a utilização para uso pessoal de qualquer ferramenta de transmissão de mensagens – *e-mail*, facebook, instagram, *twitter (X)*, *pen drive*, celular, *whatsapp*, etc.
- g) Todas as informações referentes aos atendimentos prestados que forem geradas e armazenadas, serão de propriedade exclusiva da Ativos S.A, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las para qualquer finalidade.

28.3. A CONTRATADA não poderá utilizar a marca da Ativos S.A em quaisquer atividades de *marketing* ou mencionar a prestação de serviço objeto deste documento, sem sua prévia autorização formal.

28.4. A CONTRATADA se compromete a não admitir qualquer forma de assédio e/ou discriminação aos seus colaboradores. Os *feedbacks* e quaisquer correções devem ser dados de forma construtiva e respeitosa, evitando-se o constrangimento e exposição dos colaboradores envolvidos. Se constatado o assédio e/ou discriminação, medidas deverão ser adotadas de imediato e comunicadas a Ativos S.A.

28.5. A CONTRATADA será exclusivamente responsável pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas e encargos previdenciários relacionados aos seus empregados. Isso inclui a responsabilidade por quaisquer questões que possam surgir mesmo e não se limitando aos casos em que a Ativos S.A seja mencionada em processos legais, onde a responsabilidade da Ativos S.A seria considerada subsidiária em relação ao cumprimento dessas obrigações.

29. MATRIZ DE RISCOS

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ITEM	CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	NÍVEL DO RISCO	AÇÃO	CONTROLE	ALOCACÃO DO RISCO
1	Operacional/ Interrupção de atividades	Fatores externos inerentes a situações pessoais do prestador de serviço.	Baixo	Aceitar Atos preventivos	Tolerável – Ações de controle e monitoramento atingindo o disposto nos níveis de serviço estabelecidos.	Contratante/ Contratada
2		Fatores inerentes a falhas administrativas que possam ocasionar a greve dos operadores e/ou ações trabalhistas.	Médio	Mitigar Atos preventivos	Intolerável – Acompanhamento da entrega dos documentos citados no inciso XI, alínea "b" do item 23.1 do Termo de Referência.	Contratada
3		Queda de energia elétrica.	Alto	Mitigar Atos preventivos	Intolerável – Fiscalização da implementação dos requisitos descritos no Anexo C do Termo de Referência.	Contratada
4	Imagem/ Reputação, Aspectos Jurídicos, Éticos e Sociais.	Denúncia, fraude fiscal/trabalhista.	Alto	Prevenir	Intolerável – Fiscalização ativa junto às obrigações contratuais para prevenção de fatores e definição de ações.	Contratante/ Contratada
5		Incidentes de segurança envolvendo dados pessoais de terceiros identificados ou identificáveis.				
6		Ações judiciais de clientes contra a ATIVOS S.A. e/ou a CONTRATADA.				
7		Possíveis fraudes contra o cliente cometidos por funcionários da empresa CONTRATADA.				
8	Segurança/ Processos e sistemas	Crimes de Lavagem de Dinheiro, Financiamento do Terrorismo e Corrupção.	Alto	Mitigar Atos preventivos	Intolerável – Fiscalizar e investigar ações consideradas suspeitas à luz das exigências contratuais.	Contratante
9	Tecnológico/ Cibernético	Incapacidade operacional para acionar clientes e indisponibilidade da plataforma de Contact Center.	Alto	Mitigar Atos preventivos	Intolerável – Fiscalização da implementação dos requisitos descritos no Anexo C do Termo de Referência.	Contratada
10		Queda do link de comunicação.				
11	Legal/ Normas e Leis	Decisão de agentes regulatórios.	Alto	Aceitar	Intolerável – Adequação e ativação de planos de contingência disponíveis a fim de conter as possíveis perdas e/ou impactos negociais.	Contratante

30. ANEXOS DESTE TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO A – QUALIDADE E MONITORIA
ANEXO B – PERFIL_SELEÇÃO TREINAMENTO
ANEXO C – INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA
ANEXO D – INDICADORES DE DESEMPENHO
ANEXO E – PROPOSTA
ANEXO F – TERMO DE SIGILO

(Assinatura Eletrônica)
Matheus Vinícius Paixão Maia
Analista II

(Assinatura Eletrônica)
Eriberto de Souza Leite Neto
Gerente

(Assinatura Eletrônica)
Pedro José Galhano de Oliveira
Diretor

(Assinatura Eletrônica)
Leandro Ribeiro de Souza
Gerente Geroc

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANEXO “A” DO TERMO DE REFERÊNCIA
QUALIDADE E MONITORIA

1. QUALIDADE DO ATENDIMENTO

- 1.1. O índice de qualidade (IQ) será utilizado na forma de métrica de atendimento ao cliente. São números utilizados para medir padrões de qualidade, mensurar resultados e comparar diferentes períodos.
- 1.2. A Ativos S.A. exercerá a gestão estratégica dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade, com o objetivo de acompanhar a qualidade dos serviços prestados, e apresentará mensalmente, à CONTRATADA, a apuração dos resultados dos indicadores contratuais.
- 1.3. A CONTRATADA deverá acompanhar e atuar sobre o resultado dos Indicadores de Desempenho Operacional e de Qualidade e implementar ações corretivas para os desempenhos abaixo do padrão exigido pela Ativos S.A. Deverá, ainda, elaborar, apresentar e executar os Planos de Ação solicitados.
- 1.4. A Ativos S.A. acompanhará as situações de desempenho insatisfatório e notificará a CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 1.5. A CONTRATADA deverá informar a Ativos S.A., imediatamente à detecção, sempre que houver algum impedimento para realização dos procedimentos orientados. Deverá ainda, informar as anomalias constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 1.6. A CONTRATADA deverá retirar da operação e substituir de imediato, sem qualquer prejuízo às atividades e aos serviços em curso, os profissionais que: estejam cumprindo aviso prévio, apresentem frequente desempenho insatisfatório e/ou não atendam às qualificações desejáveis. E, ainda, deverá atender imediatamente à solicitação de substituição dos empregados cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pela Ativos S.A., prejudiciais, inadequados, inconvenientes ou insatisfatórios para a prestação dos serviços.

2. MONITORIA DO ATENDIMENTO

- 2.1. Mensalmente, todo **Operador Multiskill** deve ter seus atendimentos avaliados quanto à qualidade do atendimento.
- 2.2. A qualidade das interações com os usuários/clientes da Ativos S.A. será avaliada nas seguintes dimensões:
 - a) Conhecimento sobre o produto, serviços oferecidos e uso correto de procedimentos;
 - b) Habilidades de comunicação, interação e de negociação; e
 - c) Atitudes e posturas observadas no relacionamento com o cliente.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 2.3. Cada dimensão é subdividida em itens de verificação da qualidade do atendimento com os respectivos desempenhos esperados. As **não-conformidades** identificadas no atendimento serão classificadas de acordo com o grau de impacto na satisfação do cliente e na imagem da Ativos S.A, podendo ser classificadas como leves, graves ou fatais, conforme descrito a seguir:
- a) NCL – Não-Conformidades Leves: São aquelas cujo impacto na qualidade do atendimento é considerado baixo;
 - b) NCG – Não-Conformidades Graves: São desempenhos em desacordo com o esperado que causam grande impacto na satisfação do usuário/cliente;
 - c) NCF – Não-Conformidades Fatais: São aquelas de alto impacto na satisfação do usuário/cliente. Colocam em risco a imagem da Ativos S.A e sua relação com os usuários/clientes, podendo acarretar prejuízos financeiros e/ou riscos – legais, operacionais e/ou imagem.
- 2.4. Os critérios de avaliação, os desempenhos esperados e os pesos de cada não-conformidade são definidos pela Ativos S.A. e poderão ser periodicamente revistos de acordo com suas necessidades negociais e estratégicas, independentemente de anuência da CONTRATADA.
- 2.5. Mensalmente, a equipe de monitoria da CONTRATADA deverá monitorar no mínimo **8 (oito)** atendimentos gravados (pós-atendimento) **por operador e por segmento**, selecionando no mínimo **2 (dois)** atendimentos por semana, de dias e horários distintos e nas seguintes faixas de duração:

TIPO DE LIGAÇÃO	TEMPO DE DURAÇÃO	QUANTIDADE MÍNIMA
Ligação Curta	Até 2 (dois) minutos.	2
Intermediária	De 2 (dois) a 4 (quatro) minutos;	2
Longa	Acima de 4 (quatro) minutos	3
Outros tempos	Escolha aleatória	1

- 2.6. A Ativos S.A. poderá, a seu critério, selecionar os atendimentos a serem avaliados pela equipe de monitoria da CONTRATADA, a fim de alinhar situações ocorridas no atendimento.
- 2.7. Nos casos de desligamento, licença, férias e demais afastamentos legais, a quantidade de atendimentos monitorados deverá ser em número proporcional aos dias efetivamente trabalhados, selecionados de acordo com os procedimentos acima descritos.
- 2.8. A escolha dos atendimentos que visem beneficiar ou prejudicar determinado **Operador Multiskill** ou serviço, sujeita a CONTRATADA às sanções administrativas constantes no **item 24 do Termo de Referência**.
- 2.9. Por mês, cada supervisor de operação deverá realizar, além do quantitativo previsto no **item 2.5**, no mínimo **4 (quatro)** monitorias por operador da respectiva equipe, para certificar os padrões de qualidade e nível de conhecimento de cada um. As notas atribuídas por essas monitorias não comporão a meta da operação, sendo utilizadas apenas para fins de acompanhamento qualitativo da gestão.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 2.10. Será responsabilidade da CONTRATADA dar *feedback* as equipes envolvidas no serviço de atendimento em relação a pontos de melhoria encontrados, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas úteis após o atendimento ou monitoração.
- 2.10.1. No caso de 'Não Conformidade Grave (NCG)', o *feedback* deverá ser aplicado em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o atendimento ou monitoração, salvo os casos de afastamento, licenças ou folgas legais.
- 2.10.2. Deverá haver comprovação e disponibilidade dos *feedbacks* aplicados para controle da Ativos S.A.
- 2.10.3. As monitorias e os *feedbacks* realizados pela CONTRATADA deverão ser inseridos no sistema de gravação e monitoria que compõem a plataforma de atendimento do Contact Center e disponibilizados para que sejam realizadas auditorias.
- 2.11. A plataforma de Contact Center da CONTRATADA, deve permitir a realização de monitorias online, conferência com o cliente, supervisão e conferência fora da ligação entre operador e supervisão durante um atendimento em tempo real.
- 2.11.1. Deverão ser disponibilizados logins de acesso remoto com senhas para monitoria *online*, com os mesmos recursos disponíveis no site de atendimento, para fins de monitoria por parte da Ativos S.A.
- 2.11.2. Especificações técnicas da solução de monitoria e avaliação que compõe o módulo de qualidade da plataforma de contact center da CONTRATADA, estão contidas no **Anexo C** do Termo de Referência.
- 2.12. O sistema de monitoria e gravação que compõe a plataforma de contact center da CONTRATADA deverá possibilitar confecção de relatórios das avaliações e monitorias realizadas por **Operador Multiskill**, supervisores, canais de atendimento e monitores, conforme detalhamento disponível no **Anexo C** do Termo de Referência. As informações apartadas pelos itens avaliados serão:
- a) Informações sobre os ofensores (agentes e/ou procedimentos);
 - b) Quantidade de monitorias realizadas;
 - c) Quantidade dos *feedbacks* aplicados, notas e média das notas de monitoria por agente, supervisor e canais de atendimento etc.
- 2.13. Mensalmente, a CONTRATADA deverá elaborar relatório gerencial de desempenho composto por metas e resultados obtidos e disponibilizá-lo à Ativos S.A até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao de sua realização.
- 2.14. Os relatórios citados no **item 2.13** deverão ser apresentados pela CONTRATADA à Ativos S.A em reunião mensal de avaliação da qualidade, incluindo mapeamento e diagnóstico de processos identificados, oportunidades de melhoria, resultados tangíveis para aumento de desempenho e redução de não-conformidades.
- 2.14.1. As reuniões mensais mencionadas neste item, serão agendadas previamente pela Ativos S.A.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 2.15. A Ativos S.A. poderá realizar avaliações adicionais de clientes que registrarem elogios ao **Operador Multiskill**, assim como reclamações por falha de atendimento ou não-conformidades ocasionadas pelo atendimento prestado pela CONTRATADA.
- 2.16. A Ativos S.A. deverá ter acesso ao sistema de monitoria e gravação da CONTRATADA, assim como todas as ligações monitoradas, sem nenhuma restrição de navegação e apresentação de telas.
- 2.17. O término de cada ciclo de monitoria deverá coincidir com o período de apuração do faturamento mensal.

3. CLIENTE OCULTO

- 3.1. São avaliações da qualidade do atendimento que poderão ser realizadas pela Ativos S.A. por meio de seus gestores de produtos/serviços ou por empresa especializada por ela indicada, em qualquer módulo de atendimento.
- 3.2. Para este tipo de monitoria serão emitidos relatórios com registro das não-conformidades observadas, com os respectivos indicadores e de ações de melhoria.

4. AUDITORIA

- 4.1. A Ativos S.A. poderá realizar auditorias sistemáticas mensais sobre as monitorias realizadas pela CONTRATADA, ou por meio de amostras de acordo com a estratégia definida para o período vigente.
- 4.2. A seleção de amostras ficará a critério da Ativos S.A., respeitando sua estratégia comercial adotada para o período. Nessa medição será feita uma análise comparativa entre as notas das monitorias atribuídas pela CONTRATADA e as notas atribuídas na auditoria da Ativos S.A., cujo desvio admitido será de **7 (sete) pontos percentuais** para mais ou para menos em relação à nota atribuída pela CONTRATADA.
- 4.3. A Ativos S.A. poderá monitorar os atendimentos fora da amostra estabelecida, com a finalidade de verificar oportunidades de melhoria no processo e no atendimento.
- 4.4. A Ativos S.A. notificará, formalmente, a CONTRATADA sempre que identificar um erro grave, denominado "Erro Crítico".

5. CALIBRAGEM

- 5.1. Entende-se por calibragem o processo de avaliação de desempenho onde a Ativos S.A. e a CONTRATADA discutirão, por meio de reuniões pré-agendadas, o desempenho das atividades a fim de revisar as notas e conceitos avaliados durante determinado processo.
- 5.2. A Ativos S.A., após o término do ciclo de avaliação, poderá realizar calibragem com a finalidade de balizar os critérios de monitoria adotados e as expectativas de qualidade.
- 5.3. Eventuais alterações significativas no modelo de monitoria serão comunicadas à CONTRATADA, concedendo-lhe prazo para adequação.
- 5.4. A CONTRATADA terá 30 dias para se adequar às novas regras.
- 5.5. Haverá um período de adaptação de 90 dias, no início da prestação de serviços, durante o qual os indicadores serão mensurados e analisados, porém não serão considerados para

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

aplicação das penalidades à CONTRATADA. Esse período poderá ser prorrogado, pela Ativos S.A., caso identifique necessidade.

5.5.1. Caso a CONTRATADA seja a atual prestadora de serviços não haverá período de adaptação.

6. CÁLCULO DO IQ – INDICADOR DE QUALIDADE

- 6.1. O índice de qualidade (IQ) será utilizado na forma de métrica de atendimento ao cliente. São números utilizados para medir padrões de qualidade, mensurar resultados e comparar diferentes períodos.
- 6.2. Todo atendimento avaliado tanto pela CONTRATADA quanto pela Ativos S.A. recebe uma nota que varia de 0 a 100 pontos e que ao final do processo irá compor a qualidade do atendimento.
- 6.3. Serão considerados atendimentos qualificados aqueles que obtiverem nota maior ou igual a **85% (oitenta e cinco por cento)** de conformidade na monitoria de qualidade.
- 6.4. A composição da nota dos atendimentos será apurada conforme o formulário de monitoria validado pela Ativos S.A., descrito no **item 9** deste documento.
- 6.5. Para fins de cálculo do IQ, a menção às médias das avaliações realizadas será conforme descrita na tabela a seguir:

DESCRIÇÃO DO CÁLCULO	QUANTIDADE	SIGLA	CÁLCULO
Média simples das notas de todas as avaliações realizadas pela CONTRATADA	8 (oito) avaliações por operador de cada segmento	IQ_C	$\frac{\sum \text{notas}}{\sum \text{qtd_avaliações}}$
Média simples das notas de todas as auditorias realizadas pela Ativos S.A	Amostra das avaliações realizadas pela CONTRATADA para auditoria da Ativos S.A	IQ_A	$\frac{\sum \text{notas}}{\sum \text{qtd_avaliações}}$
Média ponderada entre os indicadores IQ_C e o IQ_A	1 (um) por período de avaliação	IQ	$\frac{(IQ_C \times 40) + (IQ_A \times 60)}{100}$

- 6.6. Se a diferença entre o IQ_C e o IQ_A, for maior ou menor que **7 (sete) pontos percentuais**, o indicador de qualidade do período (mês) será o resultado da amostra auditada pela Ativos S.A., isto é, o IQ_A.

SITUAÇÃO	INDICADOR DE QUALIDADE DO MÊS
Se $(IQ_C - IQ_A) > \text{ou} < 7$	$IQ = IQ_A$

- 6.7. O cálculo do IQ deverá ser realizado até a apuração do faturamento mensal.

7. PROCESSO DE CONTESTAÇÃO

- 7.1. Em caso de discordância por parte CONTRATADA, em relação à auditoria realizada pela Ativos S.A., a contestação deverá ser apresentada em até 2 (dois) dias úteis após a disponibilização da avaliação.
- 7.2. Não serão aceitos recursos recebidos no último dia útil do período avaliativo. O parecer final da Ativos S.A. terá caráter definitivo não cabendo apelação.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

8. INDICADOR DE REALIZAÇÃO DE MONITORIAS

- 8.1. O indicador de REALIZAÇÃO DE MONITORIAS tem como objetivo avaliar se a quantidade de monitorias programadas para o período (mês) foi realizada pela CONTRATADA, conforme especificado na fórmula de medição.
- 8.2. Deverão ser cumpridos no mínimo **99% (noventa e nove por cento)** de monitorias, conforme fórmula:

$$\text{Realização de monitorias} = \left(\frac{\text{Quantidade de Monitorias Realizadas no Mês}}{\text{Quantidade de Operadores Ativos no Mês} \times 8} \right) \times 100$$

- 8.3. O não cumprimento do percentual mínimo estabelecido no **item 8.2** ensejará na aplicação dos redutores conforme estabelecido no **Anexo D** do Termo de Referência.
- 8.4. O percentual de desconto será aplicado sobre o Faturamento Mensal subsequente ao período de apuração.

9. FORMULÁRIO DE MONITORIA – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

- 9.1. O Índice de Qualidade (IQ) será apurado conforme o formulário validado pela Ativos S.A. O formulário deverá conter no mínimo o conteúdo ilustrado na tabela a seguir, podendo ser adequado posteriormente, a critério da Ativos S.A., resguardando o prévio aviso de 30 (trinta) dias à CONTRATADA.
- 9.2. Caso seja necessário a Ativos S.A. poderá abrir um processo de validação dos ajustes realizados no formulário com prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar do último ajuste realizado, suspendendo a aplicação do indicador de qualidade nesse período.

DIMENSÕES	ITENS DE VERIFICAÇÃO		CONCEITOS	NÃO CONFORMIDADE	
				TIPO	DEDUÇÕES
ATITUDE	1	Ética	Realizar atendimento/negociação usando argumentos verídicos. Efetivar transações/ofertas somente com o consentimento do cliente. Abster-se de emitir juízo de valor sobre pessoas, instituições ou procedimentos. Zelar pelo sigilo, não transmitindo informações dos clientes a terceiros. Não induzir o cliente a registrar reclamação ou elogio ao atendimento recebido.	NCF	100 (zera a avaliação)
	2	Cordialidade	Agir com educação e equilíbrio no trato com o cliente, evitando discussões, demonstração de irritação, ironia, deboche, agressividade e uso de palavras de baixo calão.	NCF	100 (Zera a avaliação)
	RECEPTIVIDADE				
	3	Interesse	Demonstrar empenho na solução da demanda, no fechamento do negócio, ou na obtenção de previsão de pagamento.	NCG	8

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

HABILIDADES	4	Disponibilidade	Manter-se disponível para o atendimento, evitando derrubar a ligação, abandonar o cliente em linha até que ele desligue ou finalizar o contato sem concluir sua demanda. Registrar tantas demandas do cliente quantas forem necessárias dentro do segmento atendido, não negando atendimento sob qualquer hipótese.	NCF	100 (Zera a avaliação)
	5	Prontidão	Se identificar com nome, sobrenome, nome da empresa e equipe responsável.	NCF	100 (Zera a avaliação)
	COMUNICAÇÃO				
	6	Objetividade	Conduzir o atendimento com foco na demanda que motivou o contato, sem prolongar o assunto ou emitir comentários desnecessários.	NCL	5
	7	Condução	Conduzir o atendimento com empatia, sem se sobrepor à fala do cliente, apressar suas conclusões ou interrompê-lo.	NCL	5
HABILIDADES	8	Perfil Vocal	Falar com entusiasmo, no tom de voz (volume/entonação) e velocidade adequados à situação.	NCL	3
	9	Gramática	Comunicar-se na forma verbal e escrita clara e objetivamente, evitando erros gramaticais e uso de gerundismo.	NCL	5
	10	Linguagem	Comunicar-se de forma clara e em linguagem adequada ao cliente, pronunciando corretamente as palavras, sem vício de linguagem, uso de gírias, termos informais, técnicos ou de uso interno.	NCL	4
	INTERAÇÃO				
	11	Identificação e encerramento do contato	Identificar o cliente/interlocutor pelo nome, no início do contato. Apresentar-se e encerrar a ligação de acordo com as orientações e roteiro sugeridos, mantendo a interação com o cliente.	NCL	5
HABILIDADES	12	Personalização	Pronunciar o nome do cliente/interlocutor durante o atendimento, utilizando o pronome de tratamento adequado e dialogando com naturalidade.	NCL	4
	13	Segurança	Responder às demandas do cliente com precisão, sem hesitação ou achismos, gerando confiança durante todo o contato.	NCG	8
	14	Administração de pausas	Administrar as pausas e transferências adequadamente. Utilizar procedimento de espera e preenchedores de pausa de forma apropriada, mantendo o contato com o cliente.	NCL	5
NEGOCIAÇÃO					

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

	15	Sondagem	Sondar a real necessidade do cliente, ouvindo-o com atenção e aproveitando as oportunidades para gerar negócios e/ou reverter situações negativas para Ativos S.A.	NCG	8
	16	Abordagem	Ofertar corretamente produtos e serviços, apresentando alternativas que atendam o perfil do cliente e aos interesses da Ativos S.A. Propor soluções adequadas para os problemas apresentados pelo cliente.	NCG	6
	17	Argumentação	Argumentar de forma clara e convincente, contornando objeções e apresentando soluções que levem ao objetivo do contato.	NCG	8
CONHECIMENTO	TÉCNICOS				
	18	Informações corretas	Prestar corretamente todas as informações ao cliente, mantendo conformidade com as orientações indicadas nos roteiros, script ou Instrução de Trabalho e demonstrando conhecimento dos produtos oferecidos pela Ativos S.A.	NCG	8
	OPERACIONAIS				
	19	Registros	Registrar corretamente as informações no sistema, produzindo textos claros, objetivos e que retratem a real demanda do cliente.	NCL	5
	20	Procedimentos	Executar corretamente todo o conjunto de ações indicadas nos roteiros, script ou Instrução de Trabalho Operacional.	NCF	100 (Zera a avaliação)
	21	Equipamentos	Utilizar o mute e o head set (head phone) durante todo o atendimento, de forma adequada e correta.	NCL	5
CONHECIMENTO	22	Identificação Positiva	Efetuar a identificação positiva de acordo com os procedimentos propostos nos roteiros, script ou Instrução de Trabalho Operacional da Ativos S.A.	NCF	100 (Zera a avaliação)
	23	Avaliação do atendimento	Encaminhar o cliente para a pesquisa de satisfação, conforme roteiro e, caso ele aceite, transferir corretamente a ligação para a opção correspondente.	NCG	8
LEGENDAS:				PONTOS PERDIDOS	
NCF – Não Conformidade Fatal – Zera a dimensão ou a avaliação				Atitudes: 8	
NCG – Não Conformidade Grave – Perde entre 6 e 10 pontos				Habilidades: 66	
NCL – Não Conformidade Leve – Perde entre 2 e 5 pontos				Conhecimentos: 26	
				TOTAL: 100	

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANEXO “B” DO TERMO DE REFERÊNCIA
PERFIL PROFISSIONAL
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO
TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

1. DOS PROFISSIONAIS

- 1.1. Os serviços deverão ser realizados por profissionais que possuam as qualificações técnicas mínimas de acordo com os perfis profissionais descritos, para desempenho das atividades, conforme descrição contida neste Anexo.
- 1.2. A CONTRATADA deverá manter cadastro e banco de talentos para operadores pré-selecionados, visando atender o prazo de reposição/alocação de recursos humanos.
- 1.3. Visando manter o quantitativo de operadores compatível com o volume dos serviços, tempo médio de atendimento e outros requisitos descritos no Termo de Referência, a CONTRATADA deverá suprir as ausências eventuais e programadas dos operadores alocados em todos os segmentos, sem ônus adicional para a Ativos S.A, sendo:
 - d) Ausências programadas: substituição dos operadores desde o primeiro dia de ausência;
 - e) Ausências eventuais: substituição em até **1 (um) dia útil** por meio da utilização do banco de talentos (operador reserva);
- 1.3.1. O não atendimento dos requisitos mencionados no **item 1.3** sujeitam a CONTRATADA à aplicação dos redutores contidos no **Anexo D** do Termo de Referência.
- 1.4. Será admitida contratação de profissionais como estagiários e menores aprendizes, desde que não ocupem nenhum dos cargos descritos no Termo de Referência ou realizem qualquer outra atividade relacionada à atividade fim da Ativos S.A.
- 1.5. A Ativos S.A repassará à CONTRATADA, eventuais necessidades de alteração no perfil/conhecimento mínimo exigido para alocação dos recursos, considerando as atividades a serem executadas e estratégias negociais.
- 1.6. A Ativos S.A poderá solicitar a substituição de empregado e/ou preposto da CONTRATADA, nas seguintes situações:
 - a) Por comportamento inconveniente, descumprimento do código de ética ou comprometimento da imagem da Ativos S.A e de seus usuários/clientes;
 - b) Por descumprimento das normas, procedimentos e roteiros de atendimento da Ativos S.A;
e
 - c) Caso seja identificado operador que apresente qualquer dos comportamentos descritos no item anterior, a CONTRATADA deverá realizar a substituição em até **2 (dois) dias úteis**.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

2. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

- 2.1. A CONTRATADA deverá realizar o recrutamento e a seleção de pessoal para início da operação, respeitando os perfis indicados neste documento, arcando com todos os gastos envolvidos para realização das atividades e rotinas necessárias.
- 2.2. O prazo estabelecido para início das atividades já inclui o prazo necessário para a realização do recrutamento, seleção e treinamento dos recursos humanos.

3. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

- 3.1. O processo de capacitação deverá ser realizado em local designado pela CONTRATADA e deverá obedecer a um programa composto pelas fases comportamental, técnica e manutenção/reciclagem, conforme quadro abaixo:

	DESCRIÇÃO	DURAÇÃO
PRIMEIRA	Treinamento Comportamental	Definição da CONTRATADA ¹
SEGUNDA	Treinamento Técnico	24 (vinte e quatro) horas-aula ²
TERCEIRA	Reciclagem (Comportamental e/ou técnico)	Definição da CONTRATADA ³

- 3.2. Antes do início do programa de treinamento, deverá ser encaminhada à Ativos S.A a relação de profissionais que comporão o quadro de pessoal, com as respectivas comprovações de qualificação exigidas no **item 4** deste documento.

- 3.3. Para as fases do processo de capacitação, deverá ser observado:

- 3.3.1. **Primeira fase** – Treinamento Comportamental: voltado para a disseminação de melhores práticas para a realização do bom atendimento. O conteúdo desta fase é de responsabilidade da CONTRATADA.

- I. O treinamento deverá ser ministrado obrigatoriamente aos operadores de todos os segmentos e deverá abordar no mínimo os seguintes assuntos:
- a) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
 - b) Sigilo profissional – importância e implicações legais; e
 - c) Processos e sistemas inerentes à execução das atividades operacionais.

- 3.3.2. **Segunda fase** – Treinamento Técnico: ministração de curso(s) necessário(s) para o início e manutenção da operação e será realizado imediatamente após o final do treinamento da primeira fase. O conteúdo desta fase é de responsabilidade da Ativos S.A.

- I. O treinamento técnico será ministrado obrigatoriamente aos operadores de todos os segmentos, com carga horária de 24 (vinte e quatro) horas/aula. Trata-se das orientações de atendimento e conduta diante do usuário/cliente da Ativos S.A e contemplará os seguintes tópicos:

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- a) Orientação para atendimento aos clientes;
- b) Operacionalização do sistema da Ativos S.A;
- c) Registro de denúncias, reclamações, elogios e sugestões;
- d) Atividades diversas atribuídas aos serviços de todos os segmentos;
- e) Métodos de negociação e formas de abordagem dos usuários/clientes de todos os segmentos;
- f) Direito do consumidor e direito do consumidor bancário; e
- g) Tópicos relacionados ao direito civil, principalmente os relacionados ao processo cível (ajuizamento, ações adversas etc.).

II. Para a formação de multiplicadores, a CONTRATADA deverá especificar e indicar quais profissionais serão responsáveis pela capacitação/formação de novos operadores e pela reciclagem de conhecimentos, quando necessário.

III. Nesta fase, os operadores deverão ter taxa de assiduidade mínima de 75% (setenta e cinco por cento). A aferição será realizada por meio de lista de presença específica para comprovação das 24 (vinte e quatro) horas mínimas de capacitação.

IV. Ao final desta fase, os operadores serão submetidos a avaliação de conhecimentos onde deverão obter mínimo de 75% (setenta e cinco por cento) de taxa de aproveitamento.

V. Ao final do primeiro treinamento e de todos os procedimentos que compõem esta fase, o programa de capacitação/treinamento elaborado pela Ativos S.A será entregue à CONTRATADA.

3.3.3. **Terceira fase** – Reciclagem (comportamental /técnico): treinamentos necessários em função da alocação/substituição de operadores e reciclagem de conhecimentos, sempre que necessário. A ministração do treinamento desta fase será de responsabilidade da CONTRATADA e serão realizados sem ônus à Ativos S.A.

3.4. A primeira fase do treinamento e capacitação, referente à primeira turma, será acompanhada por representante da Ativos S.A.

3.5. As inclusões e alterações no conteúdo do programa de treinamento técnico serão repassadas à CONTRATADA antes da inclusão nos *scripts*.

3.6. Quando das inclusões e alterações citadas no **item 3.5** deste documento, a Ativos S.A repassará o conhecimento para a equipe de operadores multiplicadores, que deverão, sob responsabilidade da CONTRATADA, repassar o conhecimento aos demais profissionais dos respectivos segmentos operacionais.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 3.7. O tempo necessário e demais ajustes para treinamento e repasse de conhecimento para a equipe de operadores multiplicadores será acordado entre a Ativos S.A e a CONTRATADA.
- 3.8. A CONTRATADA deverá possuir como premissa a realização de treinamentos de forma contínua e com carga horária adequada aos assuntos que forem tema da reciclagem e/ou aprimoramento, para todos os segmentos operacionais.
- 3.9. Todos os custos decorrentes da realização do programa de capacitação – em suas 3 (três) fases – dos profissionais destinados à execução dos serviços contratados, serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.10. A execução do programa de capacitação, em qualquer uma de suas 3 (três) fases, não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços contratados ou os índices de produtividade por eles gerados.
- 3.11. A Ativos S.A poderá solicitar a disponibilidade da equipe de capacitação/treinamento, monitoria e supervisão da CONTRATADA, para participar de reuniões específicas sobre a execução dos serviços prestados, novos procedimentos e/ou orientações, em data e horário previamente definidos.

4. PERFIL

- 4.1. Para a mínima execução das atividades de **Operador Multiskill** dispostas no **item 1.2**, assim como as atividades inerentes aos profissionais exigidos no **item 3.5**, ambos do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá ter em seu quadro profissionais com as seguintes características:

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

GERÊNCIA DA OPERAÇÃO	
GERENCIAMENTO DA OPERAÇÃO	
ATIVIDADES MÍNIMAS	QUALIFICAÇÃO DESEJÁVEL
a) Gerir todo o CONTRATO; b) Responsável, em última instância, pela gestão total do CONTRATO e pelos resultados apurados; c) Responsável pela auditoria e apontamento dos valores apurados, de remuneração e de débitos, no âmbito da CONTRATADA, além da confecção e entrega das notas fiscais e todos os documentos relativos ao pagamento da prestação de serviços contratados dentro da conformidade e prazo acertados; d) Responsável pelo controle e acompanhamento do efetivo pagamento aos empregados contratados das verbas salariais e direitos trabalhistas dentro dos prazos legais; e) Responsável pela garantia da utilização de sistemas e aplicativos da Ativos S.A. de forma imparcial, ética e assertiva; f) Gestão dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos clientes, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Ativos S.A.; g) Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação; h) Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Contrato; i) Administração e guarda de todo e qualquer recurso disponibilizado pelo Ativos S.A.; j) Administração de situações de conflito.	a) Escolaridade: Nível superior completo ou cursando; desejável pós-graduação; b) Conhecimentos exigidos para o exercício do cargo; c) Conhecimento dos produtos e serviços contratados; d) Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita; e) Amplo conhecimento de técnicas gerenciais específicas para ambientes operacionais; f) Vasta experiência na área de gestão; g) Conhecimentos avançados em informática – sistemas operacionais, suítes de escritórios, internet, aplicativos mobile, smatphone, tablets, etc.); h) Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos; i) Liderança; j) Habilidade de negociação e administração de conflitos; k) Comportamento ético; l) Conhecimento de legislação voltada à atividade operacional de atendimento à clientes, defesa do consumidor e atendimento.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	
ATIVIDADES SOB DEMANDA (PROJETOS TECNOLÓGICOS)	
ATIVIDADES MÍNIMAS	QUALIFICAÇÃO DESEJÁVEL
a) Integrar os sistemas corporativos e de informação da Ativos S.A, se necessário, com os sistemas do ambiente da plataforma de comunicação do Contact Center, nos diferentes canais de atendimento, e desenvolvimento das rotinas de consulta de dados utilizando-se tecnologias avançadas de CTI (<i>Computer Telephony Integration</i>); b) Customizar aplicativos/softwarewares dos sistemas de informações e serviços da Ativos S.A, voltados para o atendimento, nos diferentes canais de atendimento; c) Gerenciamento de projeto, análise, programação, desenvolvimento e implantação de novos sistemas e aplicativos, nos diferentes canais de atendimento, incluindo modelagem de dados, modelagem de processos e projetos destinados a soluções para a gestão do relacionamento com os usuários e para gestão integrada de sistemas de atendimento e informação; e d) Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, nos diferentes canais de atendimento, para o perfeito funcionamento do Contact Center.	a) Escolaridade: Nível superior completo. b) Ser maior de 18 anos. c) Conhecimentos exigidos para o exercício do cargo; d) Escolaridade: Nível superior completo. e) Ser maior de 18 anos. f) Conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

GESTÃO DE PLANEJAMENTO E TRÁFEGO – MIS/CONTROL DESK

PLANEJAMENTO E CONTROLE DA OPERAÇÃO

ATIVIDADES MÍNIMAS	QUALIFICAÇÃO DESEJÁVEL
a) Gestão dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade no atendimento aos clientes, conforme as estratégias de relacionamento definidas pela Ativos S.A; b) Gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação; c) Gestão da segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Termo de Referência/Edital; d) Estruturação dos módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela Ativos S.A; e) Controle e gestão de mailing, programar régua de cobrança, criação de estratégias de simulação de cada tipo de ação de acionamento de clientes; f) Dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela Ativos S.A; g) Acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações; h) Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela Ativos S.A; i) Otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário; j) Dimensionar a capacidade de necessidade para cada dia e hora da semana; k) Acompanhamento da quantidade de atendimentos dos diversos segmentos e skills nos sistemas de gerenciamento de chamadas e controle da operação disponibilizados; Otimização da distribuição de atendimentos (telefônicos ou não) para qualquer canal de atendimento; l) Disponibilização de informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela Ativos S.A; m) Realização de acompanhamentos diários, semanais e mensais de cada segmento do atendimento, visando à formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores.	a) Escolaridade: Nível superior completo. b) Ser maior de 18 anos. c) Conhecimentos exigidos para o exercício do cargo; d) Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita; e) Amplo conhecimento de técnicas gerenciais específicas de ambiente operacional; f) Experiência com gestão de dados, Business intelligence-BI, Estratégia de cobrança, Mailings, e atuação com Discadores Automáticos, SMS, E-mails, etc. g) Conhecimento técnico de métricas de ambiente operacional de atendimento à clientes; h) Experiência na área de gestão; i) Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos; j) Habilidades de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade; k) Raciocínio lógico e matemático; l) Visão sistêmica e capacidade de análise/síntese; m) Experiência na área de controle de tráfego de ambientes operacionais e teoria de filas; n) Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas, inclusive em emergências/não previstas;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

COORDENAÇÃO DA OPERAÇÃO	
COORDENAR OPERAÇÃO	
ATIVIDADES MÍNIMAS	QUALIFICAÇÃO DESEJÁVEL
a) Acompanhar e analisar dos indicadores de performance da operação;	a) Escolaridade mínima: Nível superior completo ou cursando;
b) Execução do planejamento da operação;	
c) Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;	b) Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas à supervisão/coordenação;
d) Acompanhar a aderência aos fluxos de atendimento e tomar as devidas providências, para garantir a execução das atividades dentro das normas e procedimentos da Ativos S.A;	c) Expressar corretamente em linguagem falada e escrita;
e) Interagir com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;	d) Conhecimento de técnicas de gerenciamento de equipes operacionais;
f) Identificar a necessidade de capacitação;	e) Conhecimento técnico de métricas operacionais e gestão contratuais;
g) Acompanhamento das ocorrências de atendimento;	f) Conhecimentos básicos em informática (sistemas operacionais, suítes de escritórios, internet, aplicativos mobile, smartphone, tablets, etc.);
h) Assumir responsabilidade pelo cumprimento dos indicadores contratuais;	g) Técnicas de gestão de pessoas;
i) Realizar reunião semanal com a Ativos S.A, focando o atingimento de todos os Indicadores de Desempenho Operacional;	h) Habilidade para gerenciar e administrar conflitos;
j) Elaborar Planos de Ação sempre que necessário ou quando solicitado pela Ativos S.A;	i) Domínio dos sistemas e aplicativos de atendimento disponibilizados pela Ativos S.A;
k) Executar outras atividades inerentes ao serviço de coordenação, de acordo com as necessidades, sempre que solicitado pela Ativos S.A;	j) Comportamento ético;
	k) Conhecimento de legislação voltada à atividade de defesa do consumidor e atendimento operacional.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

SUPORTE TÉCNICO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
TÉCNICO DE SUPORTE DE TI	
ATIVIDADES MÍNIMAS	QUALIFICAÇÃO DESEJÁVEL
a) Manutenção, administração e monitoração dos recursos tecnológicos do ambiente operacional; b) Suporte técnico para acionamentos/incidentes de microcomputadores e seus periféricos, telefonia, aplicativos, sistemas etc. c) Apoio técnico na utilização de microcomputadores e periféricos, planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico e similares. d) Auxílio na manutenção, monitoração e suporte dos sistemas de atendimento e gestão da operação, bem como outros sistemas não relacionados com a operação, mas que tenham reflexo no atendimento; e) Suporte à utilização dos recursos tecnológicos e de telecom para todos os colaboradores da CONTRATADA;	a) Ser maior de 18 anos; b) Grau de Escolaridade mínima: nível médio completo, desejável estar cursando nível superior na área de tecnologia da informação. c) Formação em nível técnico em informática e redes de computadores. d) Experiência mínima de 2 anos nas atividades de suporte técnico de microcomputadores e/ou redes/telecomunicações. e) Experiência em operação de recursos computacionais e de telecomunicações;

MONITORIA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO	
MONITORIA E QUALIDADE	
ATIVIDADES MÍNIMAS	QUALIFICAÇÃO DESEJÁVEL
a) Monitoramento das ligações e avaliação da qualidade do atendimento nos critérios estabelecidos pela Ativos S.A; b) Fornecimento de feedback a todos os operadores; c) Informações sobre os monitoramentos efetuados; d) Planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços; e) Proposição de melhorias nos processos de atendimento; f) Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados. g) Elaborar relatórios mensais contendo manifestação sobre os serviços executados, evidenciando pontos fortes e fracos existentes na operação.	a) Ser maior de 18 anos; b) Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita; c) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; d) Grau de Escolaridade mínima: nível médio completo; e) Capacidade de concentração; f) Capacidade de avaliação e síntese; g) Habilidades de monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas mais complexos e administração de conflitos; h) Capacidade e competência em elaborar e fornecer feedback estruturado; amplo conhecimento das tecnologias e dos processos de atendimento em uso; i) Facilidade em avaliar desempenho; j) Conhecimentos dos indicadores de qualidade e produtividade; k) Comportamento ético; l) Conhecimento de legislação voltada à atividade operacional, defesa do consumidor e atendimento.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO (MULTIPLICADORES)	
TREINAMENTOS DIVERSOS	
ATIVIDADES MÍNIMAS	QUALIFICAÇÃO DESEJÁVEL
a) Condução de processos de capacitação;	a) Escolaridade mínima: Nível superior completo ou cursando;
b) Implementação de programas de treinamentos técnicos e comportamentais;	b) Habilidade em avaliar eficácia de treinamentos;
c) Emissão de relatórios contendo manifestação referente ao aproveitamento dos treinandos, à eficácia dos treinamentos e ao material didático utilizado.	c) Conhecimentos e experiência em didática;
	d) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados;
	e) Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;
	f) Habilidade em conduzir reuniões;
	g) Habilidades de organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
	h) Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
	i) Comportamento ético;
	j) Conhecimento de legislação voltada à atividade de Contact center, defesa do consumidor e atendimento.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

SUPERVISOR	
SUPERVISÃO DA OPERAÇÃO	
ATIVIDADES MÍNIMAS	QUALIFICAÇÃO DESEJÁVEL
a) Gerenciamento da escala de trabalho; b) Monitoramento do atendimento em tempo real; c) Esclarecimento de dúvidas dos operadores; d) Acompanhar os registros e atendimento e tomar as devidas providências, de acordo com os procedimentos definidos pela Ativos S.A; e) Acompanhar as atividades de contatos com os clientes e adotar as providências para garantir a execução dentro das metas, normas e procedimentos definidos pela Ativos S.A; f) Assumir responsabilidades com os indicadores Contratuais; g) Registrar em sistema de comunicação interna sobre quaisquer anormalidades, dúvidas, ausência de informações identificadas no atendimento, bem como sugestões de melhorias e aperfeiçoamento dos roteiros ou procedimentos de atendimento, para que sejam tomadas as devidas providências pela Ativos S.A; h) Identificação das necessidades de treinamento; i) Acompanhamento da performance dos operadores e da qualidade do atendimento; j) Fornecimento de feedback aos operadores; k) Gerenciamento do clima organizacional da equipe; l) Proposição de melhorias nos processos de atendimento.	a) Escolaridade mínima: Nível Médio completo/concluído. b) Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita; c) Conhecimentos exigidos para o exercício do cargo; d) Apresentar domínio técnico de métricas de contact center; e) Conhecimentos básicos em informática (sistemas operacionais, pacote office, suítes de escritórios, internet, aplicativos mobile, smartphone, tablets, etc.). f) Conhecimentos dos produtos e serviços contratados; g) Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal; h) Apresentar capacidade de liderança organizacional; i) Ter bom relacionamento interpessoal; j) Ter proatividade; k) Habilidades para solução de conflitos; l) Ter discrição; m) Possuir habilidades de monitoramento e capacidade de avaliação e síntese do material oriundo da monitoria; n) Apresentar competência para elaborar e fornecer feedback estruturado; o) Técnicas de gestão de pessoas; p) Domínio dos sistemas/aplicativos de atendimento; q) Comportamento ético; r) Conhecimento de legislação voltada à atividade de defesa do consumidor e atendimento.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

OPERADOR MULTISKILL	
EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
ATIVIDADES MÍNIMAS	QUALIFICAÇÃO DESEJÁVEL
a) Fornecimento de informações e esclarecimentos que se fizerem necessários sobre operações inadimplidas com a Ativos S.A. e sua subsidiária, de acordo com roteiros/procedimentos aprovados pela Ativos S.A; b) Registro de ligações e negociação dos débitos do cliente utilizando as soluções disponibilizadas pela Ativos S.A; c) Prestar atendimento, preservando os dados pessoais do cliente, mantendo-os em sigilo e utilizando-os exclusivamente para os fins do atendimento d) Fornecimento de informações, e esclarecimentos que se fizerem necessários sobre produtos e serviços da Ativos S.A. e subsidiária, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Ativos S.A; e) Registro de ligações, de solicitações, de sugestões, de elogios, de denúncia e de reclamações; f) Realizar contato com os clientes com o objetivo de repassar informações de interesse do cliente, relacionadas aos serviços prestados pela Ativos S.A; g) Finalizar corretamente, nos sistemas e/ou ferramentas disponíveis todo e qualquer atendimento, de acordo com os procedimentos definidos pela Ativos S.A. h) Encaminhamento das situações que não tenham solução imediata, de acordo com as orientações da Ativos S.A; i) Reportar ao supervisor qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvida e ausência de informações que exista(m) durante o atendimento, para que ele tome as devidas providências. j) Serviços de suporte técnico, suporte operacional e suporte a serviços para atendimento às dúvidas técnicas, operacionais e requisições de usuários de serviços e sistemas relacionados à tecnologia para atendimento à clientes e funcionários – Help Desk. k) Abordagens diversas a clientes, tais como: Cobrança e regularização de operações inadimplidas por meio de soluções automatizadas; Informações sobre produtos/ofertas e serviços relativos à cobrança; Oferta de produtos e serviços; Retorno de contatos efetuados pelos clientes por qualquer canal de atendimento da Ativos S.A; l) Atendimento, registro e resposta às demandas oriundas de canais de atendimento virtuais ou físicos da Ativos S.A e de sua subsidiária, tais como: internet, chat, WhatsApp, Agente Virtual, e-mail, SMS, entre outros canais que possam surgir; m) Encaminhamento às áreas responsáveis, no prazo estabelecido pela Ativos S.A das ocorrências que não tiverem solução prevista nos documentos e informativos fornecidos ou cujos roteiros/procedimentos recomendem o repasse para solução n) Ordenamento de mailing, manutenção de parcelas/acordos, localização de clientes, <i>best time to call</i>, dentre outros; o) Encaminhamento às áreas responsáveis, no prazo estabelecido pela Ativos S.A, das ocorrências que não tiverem solução prevista nos documentos e informativos fornecidos ou cujos roteiros/procedimentos recomendem o repasse para solução.	a) Ser maior de 18 anos; b) Conhecimentos exigidos para o exercício o cargo; c) Grau de escolaridade mínima: Ensino Médio completo; d) Capacidade de se comunicar e se expressar corretamente em linguagem falada e escrita; e) Habilidades técnicas para realizar o adequado atendimento, em linguagem clara; f) Habilidades de negociação e argumentação; g) Treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo, ativo e atendimento multimeios (Chat, WhatsApp, SAC, Help Desk, Cobrança etc.); h) Conhecimentos básicos em informática (sistemas operacionais, pacote office, suítes de escritórios, internet, aplicativos mobile, smartphone, tablets, etc.). i) Comportamento ético; j) Conhecimento da legislação voltada à atividade de defesa do consumidor e atendimento à clientes.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

OPERADOR DE ATENDIMENTO EM LIBRAS	
EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
ATIVIDADES MÍNIMAS	QUALIFICAÇÃO DESEJÁVEL
a) Os atendimentos prestados por este Operador(a) serão realizados através de chamadas recebidas ou geradas por vídeo atendimento. b) Os atendimentos consistem no fornecimento de informações e esclarecimentos que se fizerem necessários sobre operações inadimplidas com a Ativos S.A. e sua subsidiária, de acordo com roteiros/procedimentos aprovados pela Ativos S.A; c) Registro de negociação dos débitos do cliente utilizando as soluções disponibilizadas pela Ativos S.A; d) Prestar atendimento, preservando os dados pessoais do cliente, mantendo-os em sigilo e utilizando-os exclusivamente para os fins do atendimento e) Fornecedor de informações, e esclarecimentos que se fizerem necessários sobre produtos e serviços da Ativos S.A. e subsidiária, de acordo com roteiros/procedimentos fornecidos pela Ativos S.A; f) Registro de atendimentos de solicitações, de sugestões, de elogios, de denúncia e de reclamações; a) Finalizar corretamente, nos sistemas e/ou ferramentas disponíveis todo e qualquer atendimento, de acordo com os procedimentos definidos pela Ativos S.A. b) Encaminhamento das situações que não tenham solução imediata, de acordo com as orientações da Ativos S.A; c) Reportar ao supervisor qualquer situação não prevista, anormalidade, dúvida e ausência de informações que exista(m) durante o atendimento, para que ele tome as devidas providências. d) Abordagens diversas a clientes, tais como: Cobrança e regularização de operações inadimplidas por meio de soluções automatizadas; Informações sobre produtos/ofertas e serviços relativos à cobrança; Oferta de produtos e serviços; Retorno de contatos efetuados pelos clientes por qualquer canal de atendimento da Ativos S.A;	e) Ser maior de 18 anos; f) Conhecimentos exigidos para o exercício o cargo; g) Grau de escolaridade mínima: Ensino Médio completo; h) Possuir fluência verbal e em Libras, habilidade motora e visual compatível com a função, boa dicção, entonação, timbre de voz e audição; i) Os profissionais responsáveis por realizar os atendimentos às pessoas com deficiência auditiva deverão possuir fluência como intérprete/ tradutor de Libras e experiência mínima de 6 (seis) meses em atendimento telefônico receptivo ou ativo em idioma Libras; j) Possuir qualificação na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS; g) Habilidades de negociação e argumentação; h) Treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo, ativo e atendimento multimeios (Chat, WhatsApp, SAC, Help Desk, Cobrança etc.); i) Conhecimentos básicos em informática (sistemas operacionais, pacote office, suítes de escritórios, internet, aplicativos mobile, smartphone, tablets, etc.); j) Comportamento ético; k) Conhecimento da legislação voltada à atividade de defesa do consumidor e atendimento à clientes.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANEXO “C” DO TERMO DE REFERÊNCIA
INFRAESTRUTURA
FÍSICA E TECNOLÓGICA

INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

1. INFRAESTRUTURA DE REDE E CONECTIVIDADE

1.1. *Links MPLS:*

- 1.1.1. A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de dois links dedicados MPLS para conexão com o Data Center Principal da Ativos S.A e um *link* dedicado MPLS para o Data Center de Contingência.
- 1.1.2. A instalação dos *links* dedicados, incluindo a contratação dos *Golden Jumpers*, será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser realizada conforme as especificações técnicas fornecidas pela Ativos S.A.
- 1.1.3. A CONTRATADA deverá garantir que a conexão física com a rede da Ativos S.A seja estável, segura e de alta disponibilidade, de modo a assegurar a continuidade dos serviços prestados.
- 1.1.4. Os circuitos a serem contratados servirão para o tráfego de voz e dados entre a Ativos S.A e a empresa CONTRATADA.
- 1.1.5. A banda contrata deverá atender todas as necessidades para prover qualidade para o tráfego de voz e dados e deverá ser usado com base 300Kbps por **Posição de Atendimento (PA)**, que atenderá o tráfego de dados, voz e gravação.
- 1.1.6. A CONTRATADA deverá implementar uma tela de monitoramento dos *links* e fornecer evidências da implementação.
- 1.1.7. Quaisquer despesas mensais e referentes as instalações dos *links* inclusive nos endereços da Ativos S.A serão exclusivamente da CONTRATADA, incluindo espaços em *Racks*, *Golden jumpers*, *hosting* para roteadores, etc

1.2. Data Center Principal:

- 1.2.1. Dois *links* MPLS dedicados devem ser provisionados para o Data Center Principal.
- 1.2.2. Cada *link* deve ter capacidade suficiente para suportar a banda total necessária, com redundância para garantir alta disponibilidade.
- 1.2.3. **Endereço “Data Center Principal”: Av. Marcos Penteado de Ulhôa Rodrigues - Nº 249 - Lote 3 - Gleba A – Tamboré – Santana de Parnaíba – SP - CEP: 06543-001.**
- 1.2.4. **Os circuitos devem ser fornecidos por operadoras distintas, inclusive o fornecimento de última milha, a fim de garantir a contingência do serviço. Deverá fornecer evidências da contratação de duas operadoras distintas.**

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

1.2.5. **A CONTRATADA deverá apresentar uma documentação do processo de como será implementada a contingência em caso de falha de um dos *links*.**

1.3. Data Center de Contingência

1.3.1. Um *link* MPLS dedicado deve ser provisionado para o Data Center de Contingência.

1.3.2. O *link* deve ter capacidade suficiente para suportar a banda total necessária em caso de falha no Data Center Principal.

1.3.3. **Endereço “Data Center contingência”: Av. Eid Mansur, 666 - Vila Santo Antonio de Carapicuíba, Cotia - SP, 06708-070.**

1.4. Mudança de Endereço:

1.4.1. O(s) endereço(s) poderá(ão) ser alterado(s) conforme a necessidade da Ativos S.A.

1.4.2. A Ativos S.A comunicará com 90 (noventa) dias corridos de antecedência, quando da mudança de endereço, para que a CONTRATADA tome as devidas providências, ficando a cargo desta arcar com os todos os custos necessários à perfeita continuidade dos serviços e atendimento aos requisitos previstos neste contrato.

1.5. *Golden Jumpers*

1.5.1. É uma ligação física que atende à necessidade de interconexão entre o equipamento do cliente, hospedado no Data Center (Ativos S.A), e o equipamento de outro Cliente/Operadora (CONTRATADA), que também esteja instalado neste mesmo Data Center.

1.5.2. A CONTRATADA será responsável pela contratação e instalação dos *Golden Jumpers* nos Data Centers Principal e Contingência. Pois serão necessários para interconexão entre os links e o ambiente da Ativos S.A.

1.6. Documentação e Relatórios:

1.6.1. A CONTRATADA deve manter documentação detalhada de toda a infraestrutura de rede, incluindo diagramas de rede, especificações dos *links* MPLS.

1.6.2. Atualização regular da documentação para refletir quaisquer mudanças ou atualizações na infraestrutura.

1.6.3. Fornecimento de relatórios regulares de status à Ativos S.A, detalhando o desempenho dos *links* MPLS.

1.6.4. Relatórios devem incluir métricas de desempenho, incidentes ocorridos, e ações corretivas implementadas.

2. DESCRIÇÃO TECNOLÓGICA DA PLATAFORMA DE CONTACT CENTER

2.1. Para atendimento ao objeto deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá implantar uma solução tecnológica composta por uma Plataforma de *Contact Center Omnichannel*, que possibilitará a integração e unificação de todos os canais, e composta pelos seguintes componentes, mínimos:

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 2.1.1. Possibilitar a integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando a solução de “*omnicanalidade*”;
- 2.1.2. PABX IP - incluindo o DAC – Distribuidor Automático de chamadas e Sistema de Gerenciamento de Chamadas;
- 2.1.3. *Dialer* (Discador Automático de Chamadas) – do tipo: preditivo, progressivo e preview, incluindo classificador de chamadas com as seguintes características:
 - 2.1.3.1. Classificador de chamadas de voz (SIP) diferenciando chamadas produtivas (alô, ocupado, etc.), das improdutivas (caixa postal, número inexistente, etc);
 - 2.1.3.2. Capacidade para classificar mais de 98% das chamadas realizadas;
 - 2.1.3.3. Facilidade para implementação do protocolo *Stir/Shaken* e atender todas as normas técnicas estabelecidas pela Anatel.
- 2.1.4. Facilidade de CallbackAssist;
- 2.1.5. URA (Unidade de resposta audível), Ativa e Receptiva com recursos de TTS (Texto-to-Speech);
- 2.1.6. CTI (Computer Telephony Integration)
- 2.1.7. Solução para vídeo conferência (atendimento em Libras);
- 2.1.8. Sistema de Força de Trabalho (WFM);
- 2.1.9. Sistema de Gravação de Voz e Tela com módulo de gestão da qualidade para avaliação de atendimentos, conforme o Anexo A;
 - 2.1.9.1. Deverá permitir controle de qualidade da qualidade do atendimento de forma individual dos agentes;
 - 2.1.9.2. Oferecer funcionalidade para cadastro de fichas de monitoria, sem número limitado, com perguntas e respostas definidas pelo administrador para que a conformidade dos processos e padrões de atendimento possam ser verificados;
 - 2.1.9.3. Permitir a configuração de diferentes pesos para cada item avaliativo constante nas fichas de monitoria;
 - 2.1.9.4. Oferecer funcionalidade para a criação de diferentes fichas para os diferentes canais de atendimento;
 - 2.1.9.5. Permitir o cadastro e a customização das perguntas em diversos padrões (escolha única, múltipla escolha, escalonamento, resposta aberta, entre outros), sendo possível visualizar as respostas em formato de tabela, coluna e linha;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 2.1.9.6. Possibilitar que as respostas das perguntas dos questionários sejam configuráveis, utilizando componentes de marcação simples ou múltiplos, texto, data e numérico;
- 2.1.9.7. Possibilitar feedback *online* e histórica através das gravações de voz/texto dos atendimentos;
- 2.1.9.8. Permitir o cálculo prévio da pontuação individual de cada operador em função do seu respectivo desempenho do resultado na monitoria de qualidade.
- 2.1.9.9. Oferecer funcionalidade para busca de interações que serão monitoradas, utilizando para filtro os campos de data e hora, canal de atendimento, agentes/operadores, entre outros;
- 2.1.9.10. Oferecer funcionalidade para monitoramento dos atendimentos em tempo real (permitindo que o supervisor somente escute o diálogo entre atendente e cliente e converse com o atendente sem o cliente escutar);
- 2.1.9.11. Possuir facilidades de gerar informações relacionadas ao monitoramento da qualidade das interações chamadas por meio dos seguintes relatórios:
 - 2.1.9.11.1. Analítico com respostas: este relatório deverá apresentar as avaliações de forma detalhada com todos os itens do questionário e as respectivas respostas e comentários de cada avaliação.
 - 2.1.9.11.2. Analítico sem respostas: este relatório apresenta o resumo das avaliações por a gente com os seguintes dados: data, hora e nota. Caso o monitoramento não seja realizado, o relatório detalha o motivo da não execução.
- 2.1.9.12. Entre outras funcionalidades e facilidades do módulo de avaliação e qualidade.

2.1.10. Sistema de Bilhetagem

- 2.2. Para o pleno funcionamento de todos os componentes e soluções que compõe a plataforma de *contact center*, a arquitetura deverá ter, no mínimo, os seguintes requisitos:
 - 2.2.1. Possibilitar a comunicação via VoIP;
 - 2.2.2. Possuir protocolo SIP para ramais IP;
 - 2.2.3. *Multitenant*;
 - 2.2.4. Capacidade de integração com os sistemas internos ou CRM da Ativos S.A, inclusive os que vierem a ser adquiridos no futuro;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

2.2.5. Escalabilidade dos componentes do *Contact Center* nos seguintes aspectos:

2.2.5.1. Armazenamento de dados;

2.2.5.2. Baseado em protocolo SIP, sem necessidade de usar *Gateways* de conversão de protocolos;

2.2.5.3. Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;

2.2.5.4. Flexibilidade para aumentar ou diminuir os canais/portas de URA conforme necessidade da Ativos S.A.;

2.2.5.5. Flexibilidade para aumentar ou diminuir os canais/portas dos Canais de Discagem Automática (*Dialer*), conforme necessidade da Ativos S.A.;

2.2.5.6. Acréscimo do número de relatórios contemplados.

2.2.6. Possuir alta disponibilidade. A solução deverá apresentar características de contingência em caso de falha do servidor primário.

2.2.7. Entre outros recursos e componentes inerentes a tecnologia descrita nos itens anteriores;

2.3. Caso a Ativos S.A. opte por utilizar-se de seus próprios recursos de Telefonia e da Plataforma de *Contact Center*, a CONTRATADA, no que lhe couber, estará desobrigada de eventuais obrigações correlacionadas a estes itens.

2.4. Cabe destacar que, no tocante a infraestrutura tecnológica, os valores que compõe o custo da **Posição de Atendimento (PA)**, referentes ao fornecimento dos itens presentes no detalhamento poderão ser abatidos do valor unitário da **Posição de Atendimento (PA)**, caso a Ativos S.A. opte por, a qualquer momento, utilizar-se de seus próprios recursos de **Telefonia** ou da **Plataforma Contact Center**.

2.5. Caso a Ativos S.A. opte em utilizar parte das **Posições de Atendimento (PA's)** com a sua solução própria da Plataforma de Contact Center, as **Posições de Atendimento (PA's)** da CONTRATADA deverão efetuar login na plataforma de Contact Center da Ativos S.A., utilizando as credenciais fornecidas por esta.

2.6. O acesso à plataforma de Contact Center deverá ser realizado de maneira segura, em conformidade com todas as políticas de segurança e autenticação estabelecidas pela Ativos S.A.

Sistema *Speech Analytics*

2.7. A solução deverá auxiliar no processo de gestão da qualidade do atendimento, promovendo a monitoria automatizada e da performance de 100% (cem por cento) das interações com o cliente, tanto em conversas gravadas ou em tempo real, das chamadas telefônicas (voz/fala), chats, mensagens trocadas em redes sociais, WhatsApp (Textos), etc.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 2.8. A solução, baseada em inteligência artificial, deverá prover análise de sentimentos (tom emocional da voz humana), para determinar a satisfação do cliente, se é positivo, negativo ou neutro.
- 2.9. A tecnologia terá como propósito extrair, analisar e interpretar áudios e texto, proporcionando uma visão 360° das necessidades e dos comportamentos dos clientes.
- 2.10. Detectar os principais tópicos discutidos nas interações relacionados ao script de atendimento e procedimentos da Ativos, gerando insights sobre a operação.
- 2.11. Deverá permitir a criação de relatórios com filtros dinâmicos (por equipe e operador), visualização da evolução dos indicadores de performance relacionados a qualidade do atendimento.

Entroncamento SIP

- 2.12. A Plataforma de *Contact Center* da CONTRATADA deve permitir a integração ou comunicação para com a Plataforma de Contact Center da Ativos S.A.
- 2.13. Para que as chamadas sejam encaminhadas para a CONTRATADA, será por meio de entroncamento do protocolo SIP (RFC 3261).
- 2.14. Deverá receber as chamadas utilizando os *Codecs* g711u, g711a, g729.

Soluções de Enriquecimento de dados de bases cadastrais e disparos de E-mail/SMS.

- 2.15. A CONTRATADA deverá dispor de soluções de enriquecimento de bases cadastrais, para fornecer os seguintes dados: telefones, e-mails, endereços, *WhatsApp* (Ativo) do telefone móvel.
- 2.16. Deverá dispor de *Brokers* para disparos de SMS/E-mails aos Clientes da Ativos S.A para as ações de campanhas abordagem (acionamento Ativos – outbound) que visem incentivo as negociações das operações inadimplidas e/ou produtos e serviços da Ativos S.A.

3. ACESSO AS INFORMAÇÕES VIA WEBSERVICE E API GATEWAY

- 3.1. A Ativos S.A permitirá que o acesso às suas informações seja realizado por meio de consultas via *WebService*, conforme especificações técnicas fornecidas.
- 3.2. A CONTRATADA deverá se preparar para futuras integrações com o *gateway* de API's que está em processo de contratação pela Ativos S.A, garantindo a compatibilidade e segurança dos acessos.
- 3.3. A CONTRATADA deverá realizar uma análise detalhada dos requisitos técnicos e funcionais fornecidos pela Ativos S.A para a integração com o *gateway* de API.
- 3.4. Identificação das APIs que serão utilizadas, incluindo *endpoints*, métodos (GET, POST, PUT, DELETE), parâmetros, e formatos de dados (JSON, XML).
- 3.5. A CONTRATADA deverá revisar e compreender a documentação técnica do *gateway* de API fornecida pela Ativos S.A.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 3.6. Elaboração de um plano de integração detalhado, incluindo cronograma, recursos necessários e etapas do processo.
- 3.7. Desenvolvimento de conectores ou adaptadores que permitam a comunicação entre os sistemas da CONTRATADA e o *gateway* de API da Ativos S.A.
- 3.8. Implementação de lógica de negócios necessária para processar as requisições e respostas das APIs.
- 3.9. Implementação de mecanismos de autenticação e autorização conforme especificado pela Ativos S.A, como *OAuth 2.0*, *API keys*, ou *tokens JWT*.
- 3.10. Garantir que apenas usuários e sistemas autorizados possam acessar as APIs.
- 3.11. Garantir que todas as comunicações com o *gateway* de API sejam criptografadas utilizando HTTPS/TLS.
- 3.12. Implementação de criptografia de dados sensíveis em trânsito e em repouso.
- 3.13. Implementação de controles de acesso baseados em funções (RBAC) para garantir que apenas usuários autorizados possam acessar determinadas APIs e dados.
- 3.14. Revisões periódicas de permissões e acessos.
- 3.15. Garantir que a integração com o *gateway* de API esteja em conformidade com todas as legislações aplicáveis, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 3.16. Implementação de políticas de privacidade e proteção de dados.

4. REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA A CONTRATADA

Segurança de Rede e Conectividade

- 4.1. Possuir *firewalls* robustos para monitorar e controlar o tráfego de rede entre a CONTRATADA e a Ativos S.A.
- 4.2. Os *firewalls* devem ser de última geração com pelo os recursos:
 - 4.2.1. Filtragem de Pacotes (*Packet Filtering*)
 - 4.2.2. Prevenção de Intrusões (*Intrusion Prevention System - IPS*)
 - 4.2.3. Inspeção Profunda de Pacotes (*Deep Packet Inspection - DPI*)
 - 4.2.4. VPN (*Virtual Private Network*)
 - 4.2.5. Filtragem de Conteúdo e URL (*Content and URL Filtering*)
 - 4.2.6. Antivírus e *Antimalware* Integrado

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

4.2.7. Atualizações Automáticas de Segurança

Segurança de Identidade de Acesso

- 4.3. A CONTRATADA deverá ter como política de segurança autenticação multifator para seu ambiente.
- 4.4. A CONTRATADA deve possuir um sistema de gestão de identidades que permita a criação, modificação e revogação de acessos de forma eficiente e segura.
- 4.5. Revisões periódicas de acessos devem ser realizadas para garantir que apenas pessoal autorizado tenha acesso aos sistemas e informações da Ativos S.A.

Segurança das Estações de Trabalho

- 4.6. As estações de trabalho devem ser configuradas com políticas de segurança rigorosas.
- 4.7. Aplicação de patches e atualizações de segurança regularmente para todos os sistemas operacionais e softwares utilizados.
- 4.8. Devem possuir software antivírus e *antimalware* atualizado em todas as estações de trabalho.
- 4.9. Devem realizar varreduras periódicas e automáticas, além de monitoramento em tempo real.
- 4.10. Todos os dados sensíveis armazenados nas estações de trabalho ou servidores da CONTRATADA devem ser criptografados utilizando algoritmos de criptografia fortes, como AES-256.

Conformidade, Políticas e Procedimentos de Segurança

- 4.11. Aplicar políticas e processos para garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 4.12. Políticas abrangentes de segurança da informação.
- 4.13. Possuir documentação e procedimentos operacionais para garantir a segurança dos dados em todas as atividades.
- 4.14. Possuir Procedimentos de segurança cibernética quanto a Correlação de Eventos e análise e gestão de vulnerabilidades.
- 4.15. Aplicar Procedimentos de segurança de detecção e resposta a ameaças.
- 4.16. A CONTRATADA deve enviar e apresentar a Ativos S.A os relatórios de conformidade de segurança cibernética, baseadas nas melhores práticas e *frameworks* de mercado, como o NIST.
- 4.17. O envio dos relatórios deve ser assinado pelo gestor responsável da CONTRATADA, para a devida conformidade.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

INFRAESTRUTURA FÍSICA**5. PROJETO DE LAYOUT**

- 5.1. Os projetos de layout dos ambientes que constituirão a Central de Atendimento deverão ser elaborados pela CONTRATADA em atendimento às Normas Regulamentadoras citadas no **item 3**, do Termo de Referência, e entregues a fiscalização da Ativos S.A ou seu Preposto, no prazo máximo de até 8 (oito) dias contados a partir da assinatura do contrato, conforme definido no **item 18.1**, do mesmo documento.

6. ACESSO FÍSICO – INSTALAÇÕES – REFRIGERAÇÃO – ACESSIBILIDADE - MANUTENÇÃO PREDIAL

- 6.1. A Contratada deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade, conforme Decreto n.º 5296/2004 que regulamenta as Leis n.º 10.048 e 10.098/2000 e ainda, a NBR 9050 da ABNT a respeito de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências.
- 6.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar o fornecimento de água potável, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento.
- 6.3. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino), recomendando-se a utilização de caixas de descarga com reservatório acoplado, observando a Norma Regulamentadora NR n.º 24 do MTE.
- 6.4. Para a refrigeração dos ambientes deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998, Resolução ANVISA n.º 176, de 24 de outubro de 2000, ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar-Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar-Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar.
- 6.5. O CFTV (Circuito Fechado de Televisão) digital será utilizado na Central de Atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real, com acesso remoto via WEB a ser disponibilizado para a Ativos S.A, com acessos por vários pontos remotos que permita uma visualização completa da Operação, exceto em ambientes privados como banheiros.
- 6.6. Visando a continuidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá prover todos e quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, nobreak, ar-condicionado, incêndio, elevadores, carpintaria, marcenaria, serralheria e chaveiro.
- 6.7. Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, técnico de equipamentos de ar-condicionado, água, luz, telefone e elevadores.

7. SISTEMA DE ENERGIA / GERADORES / NO-BREAKS

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

7.1. A CONTRATADA deverá prover:

- 7.1.1. Disponibilização contínua de energia elétrica, com instalações modernas, incluindo *No-Break* para a Plataforma de *Contact Center* e todos os equipamentos das posições de atendimento e recursos da rede lógica de sustentação da operação, além de um grupo gerador para eventuais quedas ou falta de energia, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça, que assegure disponibilização contínua de energia.
- 7.1.2. Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com NBR 5413 – Iluminância de interiores.
- 7.1.3. Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à NBR 5419 – Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas.
- 7.1.4. Segurança em instalações e serviços de eletricidade (NR 10 – Segurança em instalações e serviços de eletricidade).

8. ESTAÇÕES DE TRABALHO

8.1. Os equipamentos deverão conter os seguintes requisitos mínimos de *hardware*:

- 8.1.1. Monitores de 19 polegadas;
- 8.1.2. Interface de vídeo com resolução de 1280 x 720p;
- 8.1.3. Interface de rede ethernet com 10/100 Mbps;
- 8.1.4. Espaço no disco rígido para instalação do enxoval de aplicações da Ativos S.A de, no mínimo, 100 GB;
- 8.1.5. Memória RAM de, no mínimo, 8 GB;
- 8.1.6. Estações de trabalho/microcomputadores com IP fixo;
- 8.1.7. Estações de trabalho/microcomputadores não virtualizadas;
- 8.1.8. *Windows* 10 (64bits) ou superior;
- 8.1.9. Os Equipamentos deverão estar com todos as atualizações críticas e de segurança atualizadas;
- 8.1.10. *Google Chrome version* 121 ou superior;
- 8.1.11. *Edge Chromium version* 121 ou superior;
- 8.1.12. *Firefox Browser version* 121 ou superior;
- 8.1.13. Os equipamentos deverão possuir antivírus instalado, ativo e atualizado; e
- 8.1.14. Aplicativos visualizadores de arquivos compatíveis com o formato ODF (*Open Document Format*) e *Microsoft Office*, fornecidos pela CONTRATADA;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

9. MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS DE APOIO

- 9.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração, os quais deverão estar em conformidade com a Portaria nº. 09 do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007 que aprova o Anexo II da NR – 17 – Trabalho em Teleatendimento / *Telemarketing*, conforme especificado a seguir:
- 9.1.1. Os serviços e toda a gestão da Operação serão executados nas dependências da CONTRATADA, conforme descrito no **item 9**, do Termo de Referência;
- 9.1.2. **Posições de Atendimento (PA's)** do tipo box com regulagem de altura.
- 9.1.3. As **Posições de Atendimento (PA's)** de Supervisores de Atendimento devem ser posicionadas com destaque em relação à equipe de Atendentes para facilitar as intervenções e orientações diretas.
- 9.1.4. Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.
- 9.1.5. Sala de descanso laboral adequadamente mobiliada (geladeira, poltronas, mesa de refeição, forno micro-ondas, cadeiras e televisão) para os Agentes/Operadores e Supervisores e demais colaboradores da Operação.
- 9.1.6. Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de capacitação de Agentes/Operadores, Supervisores e os demais colaboradores, contendo microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos cursos.
- 9.1.6.1. A sala de treinamento poderá não ser exclusiva. Entretanto, a sala deve ter tamanho, climatização e iluminação adequados, para acomodar confortavelmente entre 20 e 25 treinandos. Os requisitos para sala de treinamento são:
- 9.1.6.1.1. Mesas, cadeiras com regulagem ergonômica e microcomputadores (com a configuração igual à da Operação), para cada um dos treinandos e para o Instrutor;
- 9.1.6.1.2. Projetor de vídeo e tela para projeção;
- 9.1.6.1.3. Quadro branco;
- 9.1.6.1.4. *Flip-chart*, se necessário;
- 9.1.6.1.5. Atender aos requisitos de rede e segurança definidos pela Ativos S.A.
- 9.1.7. Ambiente exclusivo e independente das **Posições de Atendimento (PA's)** para os serviços de coordenação, monitoria de atendimento e qualidade e análise, acompanhamento e dimensionamento de tráfego.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 9.1.8. Armário individual com chave para os profissionais da operação, incluindo os supervisores, para guarda de pertences e objetos particulares, com o objetivo de impedir que objetos sejam levados para o ambiente de trabalho, assegurando sua organização e segurança.
- 9.1.9. Equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração, tais como: projetor multimídia e tela de projeção; bebedouros; mesa comum e de reunião, cadeiras, sofás, poltronas, armários e arquivos.
- 9.1.10. Materiais de consumo (papéis, *tonners*, cartuchos, lápis, canetas e pastas) necessários à execução dos serviços de apoio ao atendimento.

10. AMBIENTE EXCLUSIVO PARA USO DOS REPRESENTANTES DA ATIVOS S.A

- 10.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no site instalado, ambiente restrito para uso exclusivo por representantes da Ativos S.A, disposto no mesmo ambiente operacional ou anexo, com as seguintes especificações técnicas:
 - 10.1.1. Área mínima de 10m² (dez metros quadrados), além de espaço para circulação e demais móveis necessários, próximo à área da operação;
 - 10.1.2. A Sala deverá contemplar 2 (duas) estações de trabalho completas com mesas e cadeiras, com pontos de rede e de energia elétrica, respectivamente.
 - 10.1.2.1. Não será necessário instalar computadores nestas estações de trabalho.
 - 10.1.3. A Sala deverá contemplar, também, uma mesa estilo “bancada”, para comportar no mínimo 6 (seis) pessoas, e com no mínimo 3 (três) pontos de rede e 6 (seis) pontos elétricos.
 - 10.1.4. A Contratada deverá disponibilizar rede Wi-Fi com acesso à internet para uso da Ativos S.A.
 - 10.1.5. A sala deverá ter controle de segurança por cartão de acesso ou biometria.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANEXO “D” DO TERMO DE REFERÊNCIA
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO
BONIFICADORES E REDUTORES

1. INDICADORES – BONIFICAÇÃO E REDUÇÃO

- 1.1. A definição dos índices abaixo, visam a excelência da execução contratual.
- 1.2. Índices fora da meta estabelecida ensejarão nos descontos previstos de acordo com os indicadores de avaliação e poderão ser cumulativos às sanções administrativas previstas em contrato e no Termo de Referência.
- 1.3. Índices de bonificação ou redução que não estiverem contemplados neste documento, poderão ser incluídos ou excluídos ao longo da execução contratual, de acordo com a estratégia negocial da Ativos S.A, assim como a manutenção dos indicadores aqui definidos.

INDICADOR	PCA ≥ 98%
DESCRIÇÃO	Percentual de chamadas atendidas
OBJETIVO	Garantir PCA de chamadas atendidas pela CONTRATADA acima de 98%.
AFERIÇÃO	Percentual do total de chamadas atendidas dividido pelo total de chamadas recebidas ou entrantes para o segmento.
FREQUÊNCIA	Mensuração diária e consolidação mensal.
BONIFICAÇÃO	Não haverá bônus. O objetivo é alcançar a meta e não superar.
VIGÊNCIA	Após 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de início da execução dos serviços.

REDUTOR	FAIXAS DE PCA	ÔNUS FATURAMENTO
	≥ 98	0%
	< 98 ≥ 97	-0,5%
	< 97 ≥ 96	-1,0%
	< 96 ≥ 95	-1,5%
	< 95 ≥ 92	-2,0%
	< 92 ≥ 90	-2,5%
	< 90	-3,0%
OBSERVAÇÕES	1. “Total de chamadas atendidas” = quantidade de chamadas efetivamente atendidas pelos operadores; 2. “Total de chamadas recebidas” = quantidade de chamadas que saíram da URA e direcionadas para atendimento humano (operadores)	

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

INDICADOR	PCA ≥ 90% EM ATÉ 10 SEGUNDOS
DESCRIÇÃO	Percentual de chamadas atendidas em até 10 segundos.
OBJETIVO	Garantir que a maioria das chamadas sejam atendidas antes de 15 segundos.
AFERIÇÃO	Percentual de chamadas atendidas em até 15 segundos dividido pelo total de chamadas atendidas.
FREQUÊNCIA	Mensuração diária e consolidação mensal.
BONIFICAÇÃO	Não haverá bônus. O objetivo é alcançar a meta e não superar.
VIGÊNCIA	Após 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de início da execução dos serviços.

REDUTOR	FAIXAS DE PCA	ÔNUS FATURAMENTO
	≥ 90	0%
	< 90 ≥ 88	-0,5%
	< 88 ≥ 85	-1,0%
	< 85 ≥ 80	-1,5%
	< 80 ≥ 75	-2,0%
	< 75 ≥ 70	-2,5%
	< 70	-3,0%
OBSERVAÇÕES	1. “Tempo de espera” = tempo em que o cliente esperou pelo atendimento humano – cliente já transferido para a fila do receptivo; 2. “Total de chamadas recebidas” = quantidade de chamadas que saíram da URA e direcionadas para atendimento humano (operadores)	

INDICADOR	IAL - 2%
DESCRIÇÃO	Índice de abandono de ligações pelos clientes.
OBJETIVO	Garantir que o percentual de abandono fique abaixo de 2%.
AFERIÇÃO	Chamadas em espera e abandonadas pelos clientes / Total de chamadas direcionadas p/ fila do Receptivo (atendimento Humano).
FREQUÊNCIA	Mensuração diária e consolidação mensal.
BONIFICAÇÃO	Não haverá bônus. O objetivo é alcançar a meta e não superar.
VIGÊNCIA	Após 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de início da execução dos serviços.

REDUTOR	FAIXAS DE IAL	ÔNUS FATURAMENTO
	> 0 ≤ 2	0%
	> 2 ≤ 3	-0,5%
	> 3 ≤ 4	-1,0%
	> 4 ≤ 5	-1,5%
	> 5 ≤ 6	-2,0%
	> 6 ≤ 7	-2,5%
	> 7	-3,0%
OBSERVAÇÕES	“Tempo de espera” = tempo em que o cliente esperou pelo atendimento humano – cliente já transferido para a fila do receptivo;	

INDICADOR	IAR - 100%
DESCRIÇÃO	Índice de Aderência dos Registros.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

OBJETIVO	Garantir que todas as interações com os clientes sejam devidamente registradas nos sistemas de atendimento.	
AFERIÇÃO	Índice de Aderência dos Registros. Aplicável à telecobrança ativa e receptiva. Será calculado pela razão ENTRE o Número de registros com informações e encaminhamentos corretos e completos auditados pelo CONTRATANTE, PELO total de ocorrências registradas nos sistemas de atendimento auditados pelo CONTRATANTE.	
FREQUÊNCIA	Poderá ser mensal.	
BONIFICAÇÃO	Não haverá bônus. O objetivo é alcançar a meta e não superar.	
VIGÊNCIA	Após 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de início da execução dos serviços.	
REDUTOR	FAIXAS DE IAR	ÔNUS FATURAMENTO
	100%	0%
	< 100 ≥ 95	-0,5%
	< 95 ≥ 90	-1,0%
	< 90 ≥ 85	-1,5%
	< 85 ≥ 80	-2,0%
	< 80 ≥ 75	-2,5%
	< 75	-3,0%
OBSERVAÇÕES	1. Todo atendimento realizado deve ser devidamente registrado no sistema de atendimento de acordo com as regras definidas pela Ativos S.A. 2. O não cumprimento deste indicador poderá ensejar em Sanções, conforme previsto no item 24 do Termo de Referência.	

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

INDICADOR	IQ - 85%	
DESCRIÇÃO	Índice de Qualidade.	
OBJETIVO	Garantir a qualidade do atendimento dentro dos padrões estabelecidos pela Ativos S.A.	
AFERIÇÃO	Será aferido através da média ponderada entre os resultados das notas atribuídas aos atendimentos realizados pela CONTRATADA (média simples), e pela auditoria a ser realizado pela Ativos S.A (média simples). Conforme item 6 deste documento.	
FREQUÊNCIA	Mensuração diária e consolidação mensal.	
VIGÊNCIA	Após 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de início da execução dos serviços.	
BONIFICADOR	FAIXAS DE IQ	BÔNUS
	85	0%
	> 85 ≤ 88	0,5%
	> 88 ≤ 90	1,0%
	> 90 ≤ 93	1,5%
	> 93 ≤ 96	2,0%
	> 96 ≤ 99	2,5%
	> 99	3,0%
REDUTOR	FAIXAS DE IQ	ÔNUS
	85	0%
	< 85 ≥ 82	-0,5%
	< 82 ≥ 80	-1,0%
	< 80 ≥ 77	-1,5%
	< 77 ≥ 74	-2,0%
	< 74 ≥ 70	-2,5%
	< 70	-3,0%
OBSERVAÇÕES	Se a diferença entre o IQ_C e o IQ_A for maior que 7 (sete) pontos percentuais, o indicador de qualidade no período (mês) será o resultado da amostra auditada pela Ativos S.A, isto é, o IQ_A.	

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

INDICADOR	IRM - 99%	
DESCRIÇÃO	Índice de Realização de Monitorias.	
OBJETIVO	Garantir que a quantidade de monitorias programadas está sendo realizada.	
AFERIÇÃO	Será aferido pela relação do total de monitorias realizadas no mês pela multiplicação do total de operadores ativos no mês por 8 (oito).	
FREQUÊNCIA	Mensuração diária e consolidação mensal.	
BONIFICAÇÃO	Não haverá bônus. O objetivo é alcançar a meta e não superar.	
VIGÊNCIA	Após 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de início da execução dos serviços.	
REDUTOR	FAIXAS DE IQ	ÔNUS
	≥ 99	0%
	< 99 ≥ 98	-0,5%
	< 98 ≥ 97	-1,0%
	< 97 ≥ 96	-1,5%
	< 96 ≥ 95	-2,0%
	< 95 ≥ 94	-2,5%
	< 94 ≥ 93	-3,0%
	< 93 ≥ 92	-3,5%
	< 92 ≥ 91	-4,0%
	< 91 ≥ 90	-4,5%
	< 90	-5,0%

INDICADOR	IPAL - 95%	
DESCRIÇÃO	Índice de Posição de Atendimento Logada	
OBJETIVO	Mensurar a aderência das posições logadas em relação ao plano de ocupação e a régua de PA's aprovada pela Ativos S.A.	
AFERIÇÃO	Será aferido pelo tempo total logado da(s) PA(s) pelo tempo total das PA(s) dimensionadas para o turno/dia.	
FREQUÊNCIA	Intradiária por meio de relatórios da Plataforma de Contact Center, que possibilitará o consolidado diário e mensal.	
BONIFICAÇÃO	Não haverá bônus. O objetivo é alcançar a meta e não superar.	
VIGÊNCIA	Diariamente, contados a partir da data de início da execução dos serviços.	
REDUTOR	FAIXAS DE IQ	ÔNUS
	≥ 95	0%
	< 95 ≥ 93	-0,5%
	< 93 ≥ 91	-1,0%
	< 91 ≥ 89	-1,5%
	< 89 ≥ 87	-2,0%
	< 87 ≥ 85	-2,5%
	< 85 ≥ 83	-3,0%
	< 83 ≥ 81	-3,5%
	< 81 ≥ 79	-4,0%
	< 79 ≥ 60	-4,5%
	< 60	-5,0%
OBSERVAÇÕES	1. Se aplicado redutor, o cálculo deverá ser automático e constar no relatório de faturamento do mês que originou a penalidade.	

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

INDICADOR	IAI
DESCRIÇÃO	Índice de Aderência aos Intervalos Autorizados.
OBJETIVO	Garantir que os intervalos operacionais estejam aderentes a taxa disponibilidade de uma PA.
AFERIÇÃO	Através dos relatórios da plataforma de contact center.
FREQUÊNCIA	Mensuração diária e consolidação mensal.
BONIFICAÇÃO	Não haverá bônus. O objetivo é alcançar a meta e não superar.
VIGÊNCIA	Diariamente, contados a partir da data de início da execução dos serviços.

INDICADORES	PAUSAS	DIÁRIO	TAXAS	DESCRIÇÃO
	Carga horária – PA Logada	06:20:00	100%	Taxa de equivalência da PA
	Intervalo NR17 (Lanche)	00:20:00	5,3%	Conforme NR17
	Intervalo NR17 (Descanso)	00:20:00	5,3%	Conforme NR17
	Particular	00:10:00	2,6%	Definida pela Ativos S.A
	Feedback	00:05:00	1,1%	Definida pela Ativos S.A
	Treinamento	00:05:00	1,1%	Definida pela Ativos S.A
	Tempo Total Pausa	0:58:00	15,3%	Taxa de Intervalos definidos pela Ativos S.A
	Tempo Total Útil	05:22:00	84,7%	Taxa de utilização da PA
OBSERVAÇÕES	O não cumprimento deste indicador poderá ensejar em Sanções, conforme previsto no item 24 do Termo de Referência.			

INDICADOR	IRA – 100%
DESCRIÇÃO	Índice de Reclamações de Atendimentos
OBJETIVO	Mensurar as reclamações e críticas realizadas pelos Clientes referente ao Atendimento.
AFERIÇÃO	Será aferido por ocorrências que deverão ser registradas e encaminhadas à Ativos S.A para análise.
FREQUÊNCIA	O acompanhamento será diário, a periodicidade da apuração será mensal, a partir do início do contrato, e o resultado será reportado pela Ativos S.A.
VIGÊNCIA	Diariamente, contados a partir da data de início da execução dos serviços.
PENALIDADE	Conforme previsto no item 24 do Termo de Referência.

OBSERVAÇÕES

1. A coleta de dados se dará através dos registros das reclamações nos sistemas da Ativos S.A
2. As ocorrências serão registradas e encaminhadas para a CONTRATADA, de acordo com a análise da equipe da Ativos S.A e com base nos dados informados pelo reclamante.
3. Serão analisadas as gravações e registros dos atendimentos e relatórios, quando houver.
4. No caso de perdas financeiras dos Clientes, ocasionadas por funcionários da CONTRATADA, após apuração das causas e comprovada a responsabilização pela ocorrência, a Ativos S.A encaminhará o relatório para a CONTRATADA para ressarcimento.
5. Em caso de discordância de uma reclamação registrada pela Ativos S.A, a CONTRATADA deverá apresentar solicitação de revisão em até 02 (dois) dias úteis após o recebimento da notificação.
6. A Ativos S.A analisará a solicitação da CONTRATADA e apresentará o resultado. Após a análise, o resultado será validado entre as partes.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

INDICADOR	ICP – 2 DIAS
DESCRIÇÃO	Índice de Cumprimento de Prazo
OBJETIVO	Avaliar o retorno aos e-mails de Clientes e Cedentes referente ao atendimento do SAC/Cedentes (Serviço de Atendimento ao Cliente) e cumprimento de acordo com o prazo especificado pela Ativos S.A. Esse indicador está adequado à legislação vigente, a qual estabelece o tempo para o retorno às demandas dos clientes.
AFERIÇÃO	A coleta dos dados será realizada através dos relatórios do sistema de registro da Ativos S.A.
FREQUÊNCIA	Mensal.
BONIFICAÇÃO	Não haverá bônus. O objetivo é alcançar a meta e não superar.
VIGÊNCIA	Após 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de início da execução dos serviços.
PENALIDADE	Conforme previsto no item 24 do Termo de Referência.

CAMPANHA	CAMPANHA DE COBRANÇA ATIVA	
DESCRIÇÃO	Campanha de bonificação – Cobrança Ativa	
OBJETIVO	Atingimento de Metas estabelecidas pela Ativos S.A.	
AFERIÇÃO	Será aferido através do atingimento das metas estabelecidas pela Ativos S.A, de acordo com as regras de cada campanha.	
FREQUÊNCIA	Mensuração diária/semanal ou mensal.	
VIGÊNCIA	Após 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de início da execução dos serviços.	
BONIFICADOR	% DE ATINGIMENTO DA META	BÔNUS
	> 99 ≤ 100	5%
	> 100 ≤ 110	6,5%
	> 110 ≤ 120	8,0%
	> 120	10,0%
OBSERVAÇÕES	1.A Ativos S.A poderá rever as metas, com o objetivo de garantir o resultado do negócio e/ou readequar o resultado da operação, bem como os percentuais/metodologias de bonificação. 2.Fica estipulado, para as campanhas que utilizarem dessa Bonificação, que a CONTRATADA utilizará, no mínimo 60% (sessenta por cento) do valor líquido recebido para remuneração direta aos operadores e supervisores da operação da Ativos S.A. 3.A CONTRATADA deverá comprovar à Ativos S.A a distribuição da bonificação aos seus Colaboradores.	

INDICADOR	IDS – 99,50 %
DESCRIÇÃO	Índice de Disponibilidade Tecnológica.
OBJETIVO	Garantir que as soluções tecnológicas operem sem interrupções.
AFERIÇÃO	Quantidade de horas previstas para mês dividido pela quantidade de horas realizadas (HP/HR)*100
FREQUÊNCIA	Mensuração diária e consolidação mensal.
BONIFICAÇÃO	Não haverá bônus. O objetivo é alcançar a meta e não superar.
VIGÊNCIA	Após 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de início da execução dos serviços.
PENALIDADE	Conforme previsto no item 24 do Termo de Referência.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

INDICADOR	IAD – 95%
DESCRIÇÃO	Índice de Atendimento da Demanda
OBJETIVO	Indicador que mensura o percentual de demandas tratadas pelo Help Desk.
AFERIÇÃO	Índice de razão entre o total de demandas tratadas (respondidos ao cliente e ou encaminhados às áreas da Ativos S.A) pelo 1º nível, em 24 (vinte e quatro) horas, e o total de demandas recebidos em 1º nível;
FREQUÊNCIA	Mensuração diária e consolidação mensal.
BONIFICAÇÃO	Não haverá bônus. O objetivo é alcançar a meta e não superar.
VIGÊNCIA	Após 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de início da execução dos serviços.
PENALIDADE	Conforme previsto no item 24 do Termo de Referência.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANEXO “E” DO TERMO DE REFERÊNCIA – APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

Orientações:

1. A planilha foi dividida em 4 (quatro) abas: Custo PA1 / Custo PA2 / Serviços sob demanda e Valor Global;
 2. Em cada uma das abas deverá ser preenchido o campo UNITÁRIO destacado em amarelo para compor o custo PA Mensal / Anual e Global;
 3. Nas abas Custo PA1 e Custo PA2, no item "Componentes de Custo da PA" a proponente deverá preencher os valores que compõem a PA para obtermos a composição do custo individual.
- Dividimos a composição em: Infraestrutura Tecnológica e Outros Componentes;
4. No preenchimento desses campos a proponente deverá separar o custo unitário da PA nas duas partes informadas, estabelecendo percentual de cada item sinalizado em relação ao custo unitário da PA.
 5. A proponente deverá conferir se a soma contida nos campos MENSAL / ANUAL e GLOBAL de cada aba corresponde aos respectivos valores contidos no valor global da PA de cada uma das abas (Custo PA1 e PA2).

1. CUSTO DA POSIÇÃO DE ATENDIMENTO (PA 1)							
Item	Descrição	QUANT.	CUSTO (R\$)				%
			UNITÁRIO	MENSAL	ANUAL	GLOBAL	
1.1	<i>Posições de Atendimento Geral (PA 1) – logada, fixa, simultânea, disponibilizada, por dia da semana e turnos, com infraestrutura e Operadores Multiskill disponíveis, conforme dimensionamento.</i>	147					
COMPONENTES DO CUSTO DA PA							
1.2. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA							
1.2.1	<i>Custo Serviços de Telefonia (Operadoras de Telefonia - STFC ou VOIP)</i>						
1.2.2	<i>Custo Plataforma de Contact Center Omnichannel</i>						
1.2.3	<i>Rede e Conectividade</i>						
1.2.4	<i>Custo Speech Analytics</i>						
1.2.5	<i>Custo Broker Enriquecimento dados</i>						
1.2.6	<i>Custo Broker SMS</i>						
Subtotal Item 1.2 --->							0,00%

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

1.3. OUTROS COMPONENTES DO CUSTO						
1.3.1	PA 1 (Atendimento Geral) - Mão-de-obra (englobando Gerenciamento/Controle, Coordenação, Suporte Técnico. Supervisão, Monitores e Operadores - Salários, encargos sociais, benefícios, tributos) ³					
1.3.2	Infraestrutura Física, inclusive equipamentos de proteção individual					
1.3.3	Recrutamento e Seleção					
1.3.4	Treinamentos					
1.3.5	Despesas Administrativas					
1.3.6	Outros (Especificar)					
1.3.7	Lucro					
Subtotal Item 1.3 --->						0,00%
Valor Global da P.A. 1						0,00%
¹ As funções do operador <i>multiskill</i> constam no item 1.2 do Termo de Referência e no Anexo B. ² O valor global da proposta deve compreender a vigência total de 60 meses. ³ Os cargos que compõem a tabela do item 12.4 do TR não serão exclusivos para a operação. ⁴ Alguns recursos do item 2 desta planilha (Infraestrutura Tecnológica) podem ser fornecidos pela Ativos S.A. ⁵ Para auxiliar na <u>estimativa</u> do custo unitário dos itens 1.2.5 e 1.2.6 desta planilha, deverá ser considerada base mínima de 800.000 (oitocentos mil) clientes.						

LOCAL E DATA

OBSERVAÇÃO 1: Para efeito de julgamento das propostas, o valor deverá ser limitado a 02 (duas) casas decimais.

OBSERVAÇÃO 2: Não se admitirá proposta que apresente preços global ou unitário simbólicos, irrisórios ou de valor zero.

OBSERVAÇÃO 3: O Valor total Global da proposta deverá ser pelo período total da vigência do contrato (60 meses)

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

NOME:
CARGO:
CPF

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANEXO 02 DO EDITAL – CARTA PROPOSTA

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

MINUTA DE CARTA

À ATIVOS S.A.

Ref.: LICITAÇÃO ELETRÔNICA 05/2024

IDENTIFICAÇÃO DA INTERESSADA:

RAZÃO SOCIAL:	
CNPJ:	INSC. ESTADUAL:
ENDEREÇO:	
TELEFONES:	
E-MAIL (S):	
DADOS BANCÁRIOS	
BANCO (nome e código):	
AGÊNCIA:	CONTA:
REPRESENTANTE (S) LEGAL (IS)	

ATENÇÃO:

a) Quando do registro do valor da proposta no sítio www.licitacoes-e.com.br, caso a proponente queira anexar a carta-proposta, **esta não poderá possuir identificação da proponente.**

b) Será desclassificada a proposta incluída/anexada no sítio www.licitacoes-e.com.br com identificação da proponente.

c) **Somente para remessa na condição de licitante vencedora do certame a carta-proposta deve ser emitida em papel timbrado da proponente e devidamente assinada por seu representante legal.**

NOME E CPF/CNPJ DOS ACIONISTAS CONTROLADORES, INDEPENDENTE DA QUANTIDADE DO CAPITAL COM DIREITO A VOTO QUE POSSUEM: (*Informar caso a interessada seja Sociedade Anônima – Capital Aberto ou Fechado*).

1. OBJETO:

- 1.1. Apresentamos nossa Carta-Proposta para serviços operacionais de telecobrança e assistência ao usuário/cliente da Ativos S.A e suas subsidiárias, compreendendo serviços de comunicação multimeios, suporte à operação e desenvolvimento de soluções tecnológicas, conforme características, especificações, condições e quantidades descritas no **ANEXO 01** do Edital que integra o instrumento convocatório da licitação em epígrafe.

2. PREÇO DO SERVIÇO

- 2.1. Pela prestação dos serviços para o período de **60 (sessenta) meses**, cobraremos a importância de R\$ (em algarismos e por extenso), conforme discriminado na Planilha/Quadro Demonstrativo de Orçamento (**ANEXO E do Termo de Referência**) **ANEXO 01** do Edital que integra, para todos os fins de direito, esta Carta-Proposta.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 2.2. O preço proposto contempla todas as despesas necessárias à plena execução do serviço, tais como de pessoal, de administração e todos os encargos (obrigações sociais, impostos, taxas etc.) incidentes sobre o serviço.
- 2.3. Desde já nos declaramos cientes de que a ATIVOS procederá à retenção de impostos nas hipóteses previstas em lei.

3. CONDIÇÕES GERAIS

- 3.1. Declaramos que a forma escolhida para habilitação, dentre as opções estipuladas no Edital, é a seguinte:
- () Habilitação por SICAF
- () Habilitação junto à ATIVOS
- 3.2. **Declaramos** que examinamos, conhecemos e nos submetemos a todas as condições contidas no **Edital nº 5/2024** e seus Anexos, bem como verificamos todas as especificações nele contidas, não havendo qualquer discrepância nas informações e/ou documentos que dele fazem parte. Declaramos, ainda, que estamos cientes de todas as condições que possam de qualquer forma influir nos custos, assumindo total responsabilidade por erros ou omissões existentes nesta proposta, bem como qualquer despesa relativa à realização integral de seu objeto.
- 3.3. Declaramos, sob as penas da lei, que não nos enquadrados nas situações previstas no **item 3.6 do Edital** e não possuímos em nosso quadro societário ou de acionistas as pessoas citadas naquele item.

Itens 3.4 e 3.5 – Deverão ser utilizados pela licitante na condição de ME ou EPP.
Se interessada não for ME ou EPP, deverá excluir tais itens

- 3.4. Declaramos, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como(MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE), na forma da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos Arts. 42 a 49 da referida Lei Complementar.
- 3.5. Na condição de (**ME ou EPP**), por termos constatado que o objeto da presente licitação se enquadra em uma das vedações citadas nos incisos do Artigo 17 da lei Complementar nº 123/2006 e não se encontra ressalvado dentre as exceções previstas no parágrafo primeiro do citado artigo, declaramos que, não obstante ser optante pelo Simples Nacional, a proposta apresentada não contempla os benefícios tributários do regime diferenciado e, caso venha a ser contratado, apresentará à ATIVOS a solicitação de exclusão do referido regime, protocolada junto à Receita Federal.
- 3.6. Quaisquer reclamações oriundas da prestação dos serviços deverão ser formalizadas por escrito e dirigidas ao nosso escritório, sito na rua, na cidade de
- 3.7. A validade da proposta será de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da abertura da sessão pública da Licitação.

LOCAL E DATA

ASSINATURA REPRESENTANTE LEGAL

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANEXO 03 DO EDITAL – MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

(EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA EMITENTE DO ATESTADO)

EMPRESA PRESTADORA DOS SERVIÇOS	
RAZÃO SOCIAL	
CNPJ	
ENDEREÇO	
PERÍODO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	____/____/____ a ____/____/____
DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	Verificar os requisitos constantes no item 17 do Termo de Referência – ANEXO 01 do Edital
LOCAL DA EXECUÇÃO	
RESPONSABILIDADES	

ATESTAMOS, para os devidos fins, que a empresa _____ executa/executou os serviços supracitados para a empresa abaixo identificada.

EMPRESA EMITENTE DO ATESTADO	
RAZÃO SOCIAL	
CNPJ	
RAMO DE ATIVIDADES	
ENDEREÇO	
TELEFONE	
E-MAIL	
REPRESENTANTE DA EMPRESA	
CARGO	

ATESTAMOS que a empresa _____ demonstrou excelente habilidade técnica, capacidade de realizar os serviços atribuídos, competência e eficiência. Mostrou comprometimento com os prazos estabelecidos e execução satisfatória dentro dos padrões de qualidade.

ATESTAMOS, ainda, que não houve registro de quaisquer incidentes graves, violações contratuais ou falhas significativas por parte da **[nome da empresa]** durante sua participação nas atividades mencionadas neste atestado. Não havendo até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Local, ____ de _____ de XXXX.

Assinatura do Representante Legal da Empresa Emitente do Atestado.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANEXO 04 DO EDITAL – DECLARAÇÃO UNIFICADA

DECLARAÇÃO UNIFICADA

Para fins de participação no LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº **05/2024**, a (o) (RAZÃO SOCIAL COMPLETO DA INTERESSADA), CNPJ sob o nº....., sediada em (ENDEREÇO COMPLETO), **DECLARA**, sob as penas da lei, que:

- 1) **CONHECIMENTO DO EDITAL:** Possui conhecimento de todas as informações e condições descritas no Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024 e seus Anexos, com os quais concorda.
- 2) **EXERCÍCIO DAS ATIVIDADES:** Exerce suas atividades em conformidade com a legislação vigente.
- 3) **CUMPRIMENTO DE REQUISITOS DE HABILITAÇÃO:** Cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos e atende a todos os requisitos descritos no Edital em referência e seus anexos.
- 4) **FATOS IMPEDITIVOS:** Não se enquadra em quaisquer das situações de impedimento previstas no item **3.6** do Edital em referência – **ANEXO 01** do Edital.
- 5) **DEFESA DO CONSUMIDOR:** Não infringe dispositivos da lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – ou outra norma jurídica vigente;
- 6) **IMAGEM:** Não prejudica a imagem da ATIVOS S.A. e de suas subsidiárias;
- 7) **ORDEM PÚBLICA:** Não atenta contra a ordem pública;
- 8) **JOGOS:** Não é ligada a jogos de azar ou especulativos;
- 9) **PRECONCEITO:** Não evidencia e nem compactua com preconceito ou discriminação de qualquer natureza;
- 10) **NEPOTISMO:** Não compactua com situações que possam configurar nepotismo no âmbito do ATIVOS ou da administração pública federal, nos termos do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010;
- 11) **TRABALHO ILEGAL E/OU ANÁLOGO AO ESCRAVO:** Não se utiliza direta ou indiretamente, inclusive por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo.
- 12) **INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO MENOR NO QUADRO DA EMPRESA:** Não emprega, direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menor de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos, e, neste caso, o trabalho não poderá ser perigoso ou insalubre, ocorrer em horário noturno e/ou de modo a não permitir a frequência escolar, conforme **Decreto 4.358, de 05/09/2002**.
- 13) **DISCRIMINAÇÃO NEGATIVA:** Não se utiliza de práticas de discriminação negativas e limitativas para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico etc.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- 14) **SUSTENTABILIDADE:** Protege e preserva o meio ambiente, prevenindo práticas danosas na execução de seus serviços, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, observa a legislação referente à promoção do desenvolvimento nacional sustentável e adota no que é possível, as práticas de sustentabilidade ambiental.
- 15) **PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO (Lei nº 12.846/13):** Conhece a referida lei, comprometendo-se em:
- a) não utilizar de práticas corruptas e/ou antiéticas visando obter ou dar vantagem indevida, de forma direta ou indireta, perante a ATIVOS S.A.; e
 - b) cumpri-la(s) e fazê-la(s) cumprir por seus empregados e prepostos, em especial, mas não se limitando às situações descritas em seu Capítulo II – Dos Atos Lesivos à Administração Pública Nacional ou Estrangeira controles e procedimentos voltados à prevenção e ao tratamento de incidentes.
- 16) **CÓDIGO DE CONDUTA, ÉTICA E INTEGRIDADE e PROGRAMA DE INTEGRIDADE:** Conhece e respeita o Código de Conduta, Ética e Integridade e o Programa e Integridade da ATIVOS S.A. disponível na internet, endereço: <http://www.ativossa.com.br>.
- 17) **INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE:** Até a presente data, inexistente fato superveniente impeditivo para a sua habilitação, na forma da legislação vigente, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- 18) **LEI DE PROTEÇÃO DE DADOS (Lei 13.709/18):** Conhece a referida regulamentação e legislação, comprometendo-se em cumpri-la(s) e fazê-la(s) cumprir por seus empregados e prepostos, em especial, mas não se limitando, aos controles e procedimentos descritos em cláusula contratual.
- 19) **LEIS SOBRE CRIMES DE LAVAGEM DE DINHEIRO e FINANCIAMENTO AO TERRORISMO (Leis 9.613/1998 e 13.260/2016) – Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo-PCLDFT:** Conhece e respeita as referidas legislações que dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos, e sobre o financiamento ao terrorismo previstos nas citadas leis, sendo vedado à CONTRATADA e a seus empregados realizar qualquer negócio em nome da CONTRATANTE ou em razão deste Contrato de maneira imprópria, que configure atos criminosos ou ilícitos, tais como: corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e fraudes.

LOCAL, DD/MM/AAAA (DATA)

ASSINATURA DE REPRESENTANTE LEGAL

Nome:

RG:

CPF:

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

**ANEXO 05 DO EDITAL – DECLARAÇÃO DISPONIBILIDADE DE
INSTALAÇÕES (SEDE OU FILIAL)**

DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE INSTALAÇÕES

Para fins de participação da **Licitação Eletrônica nº 05/2024**, a (o) (RAZÃO SOCIAL COMPLETA DA PROPONENTE), CNPJ sob o nº, DECLARA que dispõe de instalações (Sede ou Filial), com equipe de apoio necessária para a execução dos serviços do Contrato objeto do edital, localizado no seguinte endereço (**ENDEREÇO COMPLETO DA LOCALIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES**). *(em uma das regiões que esteja num raio máximo de até 200 km (duzentos quilômetros) de distância do Aeroporto Internacional de Brasília)*

(Local), _____ de _____ de 2024.

Assinatura do representante legal da empresa

=====

No caso da Empresa ainda NÃO POSSUIR INSTALAÇÕES, utilizar o texto abaixo:

**DECLARAÇÃO QUE DISPONIBILIZARÁ INSTALAÇÕES (SEDE OU FILIAL)
NO PRAZO DE ATÉ 15 DIAS**

Para fins de participação no **Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024**, a (o) (NOME COMPLETO DA PROPONENTE), CNPJ sob o nº, DECLARA que disponibilizará, no prazo de até **15 (quinze) dias úteis**, contados da data de convocação para assinatura do Contrato, instalações (Sede ou Filial), com equipe de apoio necessária para a execução dos serviços do Contrato objeto do edital, em uma das regiões que esteja num raio máximo de até 200 km (duzentos quilômetros) de distância do Aeroporto Internacional de Brasília.

(Local), _____ de _____ de 2024.

Assinatura do representante legal da empresa

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANEXO 06 DO EDITAL – MINUTA DE PROCURAÇÃO

MINUTA DE PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: (nome, endereço, razão social, etc.)

OUTORGADO: (nome e qualificação do representante)

OBJETO: representar a outorgante perante a ATIVOS S.A.

PODERES: apresentar PROPOSTA e DOCUMENTOS após o certame, prestar declaração de que o outorgante está em situação regular perante a Fazenda Nacional, Seguridade Social e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, bem como de que atende às exigências do Edital quanto à habilitação jurídica e qualificações técnica e econômico-financeira, formular ofertas e lances de preços nas sessões públicas, assinar as respectivas atas, registrar ocorrências, formular impugnações, interpor recursos, assinar Contratos assim como assinar todos e quaisquer documentos indispensáveis ao bom e fiel cumprimento do presente mandato.

LOCAL, DD/MM/AAAA (DATA)

ASSINATURA DE REPRESENTANTE LEGAL

Nome:

RG:

CPF:

A PRESENTE PROCURAÇÃO DEVERÁ TER FIRMAS RECONHECIDAS EM CARTÓRIO.

RETIRAR ESTA OBSERVAÇÃO QUANDO DA CONFECCÃO DA PROCURAÇÃO.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

ANEXO 07 DO EDITAL – MINUTA DO CONTRATO

MINUTA DO CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATANTE: ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS, inscrita no CNPJ nº 05.437.257/0001-29, localizada no Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 01, Bloco G, Lote 32, Edifício Sede III, 5º andar, Parte A, Brasília-DF, CEP 70.073-901, neste ato representada pelos signatários legais, ao final qualificados.

CONTRATADA: (Denominação ou Razão Social da Contratada), inscrita no CNPJ nº (.....) e Inscrição Estadual nº (.....), localizado no (ENDEREÇO, CEP, CIDADE), neste ato representada pelo(a) seu(sua) (descrever o cargo), Sr.(a). (.....), brasileiro(a), CPF nº (.....) e Carteira de Identidade nº. (.....), residente e domiciliado em (.....).

Firmam o presente Contrato, cuja minuta foi aprovada pelo **Parecer Jurídico Nº XXX/2024 de XX/XX/2024**, em conformidade com a Lei nº 13.303 de 03/06/2016 e o Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da ATIVOS S.A., publicado na página eletrônica da CONTRATANTE (<https://institucional.ativossa.com.br>), em **01/07/2018**, que entre si fazem nesta e melhor forma de direito e condições do Edital de Licitação Eletrônica nº 5/2024, bem como seus anexos, como se aqui estivessem integralmente transcritos, vinculando-se ainda, a proposta da CONTRATADA, segundo as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Parágrafo Primeiro – O presente Contrato tem por objeto prestação de serviços operacionais de telecobrança e assistência ao usuário/cliente da Ativos S.A e suas subsidiárias, compreendendo serviços de comunicação multimeios, suporte à operação e desenvolvimento de soluções tecnológicas, conforme características, especificações, condições e quantidades descritas no Termo de Referência - **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 05/2024, o qual compõe o **DOCUMENTO Nº 01** deste Contrato. Para os fins desta contratação, os serviços compreenderão atividades executadas por **Operador Multiskill**, assim organizadas:

- a) Suporte às demandas de clientes via multimeios, compreendendo comunicação humana, *web*, *e-mails*, aplicativos, canais de reclamação e outros meios de comunicação que surgirem posteriormente;
- b) Tratamento de ocorrências SAC, envolvendo a atuação em canais de atendimento ao usuário/cliente, registro e resposta às solicitações, pedidos de informação e demais esclarecimentos que se fizerem necessários, de acordo com os documentos e padrões informativos e *scripts* homologados pela Ativos S.A.
- c) Registro de chamados com a correta categorização, em ferramenta específica fornecida pela Ativos S.A, com descrição da demanda/questionamento do usuário/cliente demandante de forma clara e objetiva, conforme padrões informativos e *scripts* homologados pela Ativos S.A.
- d) Realização ou recepção de chamadas visando o contato com usuários/clientes com foco principal e não exclusivo em abordagens, objetivando a cobrança e regularização de operações inadimplidas de origens diversas por meio de soluções automatizadas, retorno de contatos efetuados pelos clientes, por qualquer canal de atendimento, ou direcioná-las ao meio de resolução cabível, conforme padrões informativos e *scripts* homologados pela Ativos S.A e suas Subsidiárias; e
- e) Atendimento em Libras destinado às pessoas com deficiência auditiva através de chamadas recebidas ou geradas por vídeo atendimento.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Parágrafo Segundo – A execução do objeto obedecerá ao estipulado neste Contrato, bem como às disposições constantes nos documentos adiante enumerados, que integram o **Processo de Licitação nº xx/2024, de xx/x/2024**, e que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Contrato:

- a) edital de licitação eletrônica nº 5/2024, divulgado às interessadas em aviso publicado na página ____ do "Diário Oficial da União", de ____ de ____ de 2024, e nos Sites www.licitacoes-e.com.br e <https://institucional.ativossa.com.br>;
- b) proposta e documentos que a acompanham, firmados pela CONTRATADA em ____ de ____ de 2024, apresentados à CONTRATANTE contendo o valor e demais especificações inerentes aos serviços, todos assinados pela CONTRATADA;
- c) termo de referência e seus anexos, **ANEXO 01** do Edital de Licitação Eletrônica nº 5/2024, o qual **compõe o DOCUMENTO Nº 01** deste Contrato;
- d) exigências referentes à PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, as quais compõem o **DOCUMENTO Nº 2** deste Contrato;

Parágrafo Terceiro – Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial.

Parágrafo Quarto - O presente Contrato poderá ser alterado, no que couber, nas hipóteses elencadas no art. 81 da Lei nº 13.303/2016, desde que acordado entre as Partes.

Parágrafo Quinto – Em havendo necessidade de acréscimos ao Contrato, o novo valor global pactuado não poderá ultrapassar em 25% (vinte e cinco por cento) o valor global inicial atualizado do Contrato.

Parágrafo Sexto – Entende-se como VALOR INICIAL ATUALIZADO, o valor inicial do contrato acrescido de eventual reajuste porventura concedido, desconsiderando os acréscimos ou supressões realizadas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Parágrafo Único – As despesas serão debitadas na rubrica abaixo:

- a) 8.1.1.04.00-4 – Despesas de Venda – Gerais.
- b) 8.1.7.63.00-5 – Despesas Serviços Técnicos Especializados.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único – A vigência deste Contrato é de 60 (sessenta) meses, contados a **partir de xx/xx/2024 ou, se for o caso, da data de assinatura do último signatário.**

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO

Parágrafo Único – O valor estimado deste contrato para o período de 60 (sessenta) meses é R\$ (em algarismos e por extenso), conforme demonstrado na carta-proposta apresentada.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO

Parágrafo Primeiro – O pagamento dos serviços será efetuado, conforme condições descritas no item 20 do DOCUMENTO 01 deste Contrato, em moeda corrente, por meio de Transação Bancária, até o 5º (quinto) dia útil após a data de entrega/upload da Nota Fiscal no Portal do Fornecedor da CONTRATANTE, contendo o detalhamento dos serviços executados, emitida no mês subsequente ao da prestação dos serviços, devidamente atestada pelo Fiscal de Contrato da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – Constatando a CONTRATANTE qualquer divergência ou irregularidade, as Notas Fiscais/Faturas, ainda que já atestadas, serão devolvidas à CONTRATADA, em no máximo 03 (três) dias úteis, a contar da data da respectiva apresentação, para as devidas correções. Desta forma, a CONTRATANTE efetuará o pagamento quando da reapresentação da Nota Fiscal/Fatura nos mesmos prazos estabelecidos no Parágrafo Primeiro desta Cláusula.

Parágrafo Terceiro – A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição do CNPJ onde os serviços são prestados e toda alteração do local de prestação dos serviços deverá ser comunicada à CONTRATANTE.

- I. excepcionalmente, durante a vigência/execução do Contrato, caso ocorra situações em que o fornecimento/execução dos serviços **necessite ser alterado** da Matriz para Filial ou vice-versa, a CONTRATADA deverá, com a devida antecedência, encaminhar à CONTRATANTE S.A. comunicação formal contendo justificativa da necessidade da alteração e os comprovantes de regularidade fiscal do CNPJ do estabelecimento que passará a executar os serviços, condições estas necessárias para o aceite.

Parágrafo Quarto – A cada pagamento será verificada a regularidade fiscal do CNPJ da CONTRATADA junto à Previdência Social (INSS), ao FGTS, à Justiça do Trabalho (CNDT), tributos federais e demais obrigações que venham a ser criadas durante a execução do Contrato, o que poderá ser apresentado pela CONTRATADA ou checado pela CONTRATANTE por meio de consulta *on line* ao SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores ou aos sites relativos a cada comprovante, quando houver.

- I. quando execução dos serviços for realizada por filial da CONTRATADA, será verificado o CNPJ do estabelecimento executante dos serviços e da Matriz, conforme legislação vigente.
- II. o pagamento será efetuado no CNPJ do estabelecimento executor dos serviços.

Parágrafo Quinto – No caso de irregularidade a CONTRATADA será notificada, quando poderá lhe ser concedido prazo para regularização e validação dos documentos, **sob pena de rescisão deste Contrato**.

- I. se necessário, a prorrogação do prazo concedido deverá ser solicitada pela CONTRATADA, com apresentação de justificativa, que será analisada pela CONTRATANTE para decidir sobre a concessão do prazo solicitado.
- II. a irregularidade apontada deverá ser sanada no prazo concedido, sob pena de rescisão deste Contrato.

Parágrafo Sexto – Qualquer atraso, da CONTRATADA, relacionado com a apresentação das Notas Fiscais/Faturas ou dos documentos exigidos como condição para pagamento, que gere encargos e/ou multas referentes ao recolhimento dos tributos, acarretará para a CONTRATADA a responsabilidade de arcar com tais encargos e multas, uma vez que a CONTRATANTE é substituto tributário.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Parágrafo Sétimo – O atraso, por parte da CONTRATANTE, na quitação das Notas Fiscais/Faturas, gerará a incidência de multa de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária, *pro rata* dia, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor-INPC, sobre o valor das respectivas Notas Fiscais/Faturas, contados a partir do prazo descrito no Parágrafo Primeiro desta Cláusula, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para o atraso.

Parágrafo Oitavo – A CONTRATANTE reserva-se o direito de recusar o pagamento se, no ato da liquidação, a prestação dos serviços estiver em desacordo com as disposições contratuais.

Parágrafo Nono – A critério da CONTRATANTE, poderão ser utilizados os pagamentos devidos para cobrir possíveis despesas com multas, indenizações ou outras de responsabilidade da CONTRATADA.

Parágrafo Décimo – Demais condições de pagamento respeitarão o disposto no **item 20 do Termo de Referência, ANEXO 01 do Edital, o qual compõe o DOCUMENTO Nº 01 deste Contrato.**

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE DOS PREÇOS

Parágrafo Primeiro – O valor do Contrato poderá ser reajustado de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor-INPC, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE, **mediante solicitação formal da CONTRATADA e apresentação dos cálculos.**

- I. No caso de extinção do Índice Nacional de Preços ao Consumidor-INPC sua substituição será efetuada por outro índice oficial que venha a substituí-lo ou, na ausência de substituto, pela média simples dos principais índices econômicos que apuram a inflação anual acumulada.
- II. **O primeiro reajuste poderá ocorrer somente após o prazo de 12 (doze) meses**, contados a partir da data de apresentação da proposta de preços final, ou seja, **xx/xx/xxxx**, mantendo-se para as revisões subsequentes, a mesma periodicidade.
- III. O período de 12 (doze) meses para cálculo do reajuste (INPC acumulado nos últimos 12 meses) tem sua contagem iniciada **no mês** constante na data da proposta final, que é de **xx/xxxx**. **Exemplo: Contrato com proposta de xx/09/2024: A contagem será de setembro/2024 até agosto/2025, ou seja, o INPC, acumulado nos últimos 12 meses, a ser aplicado para reajuste será o divulgado no mês de agosto/2025.**

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA somente fará jus ao reajuste do valor estipulado na Cláusula Quarta, **com efeitos retroativos**, se apresentar a correspondente solicitação **dentro do prazo de até 2 (dois) meses**, contados a partir da data em que a CONTRATADA detém o direito ao reajuste, conforme previsto no Parágrafo Primeiro desta Cláusula, tornando-se única e exclusiva responsável pelos prejuízos decorrentes da não apresentação da solicitação no período aqui determinado. **Exemplo: Contrato com proposta de 01/09/2024, poderá apresentar solicitação de reajuste até o dia 01/11/2025.**

Parágrafo Terceiro – Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste contratual, este será calculado de acordo com o inciso III do Parágrafo Primeiro desta cláusula **e concedido somente a partir do mês subsequente ao da data de sua solicitação.** **Exemplo: Contrato com proposta de 01/09/2024 → a) Solicitação após dia 01/11/2025, o reajuste será calculado normalmente e concedido somente a partir do mês de 12/2024 e assim, sucessivamente.**

Parágrafo Quarto – A CONTRATANTE poderá renegociar os preços praticados com a CONTRATADA, em decorrência deste Contrato, com base em pesquisa de preços, com vistas a obter a adequação aos preços de mercado no decorrer da execução do Contrato.

Parágrafo Quinto – Os reajustes anuais a que a CONTRATADA fizer jus e não for solicitado durante a vigência contratual será objeto de preclusão com o encerramento deste Contrato.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Parágrafo Sexto – Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento.

Parágrafo Sétimo – O disposto nesta cláusula não impede a eventual concessão de reequilíbrio contratual, na forma citada no § 6º do art. 81 da Lei nº 13.303/16 e do Inciso VI do art. 122 do Regulamento de Licitações e Contratos da Ativos S.A (RLC).

Parágrafo Oitavo – Fica resguardado ao CONTRATANTE o direito à revisão dos preços em decorrência da desoneração do INSS nos encargos sociais, disciplinada na Lei nº 12.546/2011 e no Decreto nº 7.828/2012 (e pertinentes alterações posteriores), que possibilita a redução de custos previdenciários das empresas indicadas na referida legislação.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da data de assinatura deste Contrato, garantia contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato, a fim de assegurar a plena execução do objeto e cobrir eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo: A garantia contratual deverá ser prestada em uma das seguintes modalidades, a critério da CONTRATADA:

a) **Seguro Garantia:** A apólice deverá:

- a) Indicar a CONTRATANTE como única beneficiária;
- b) Garantir o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA no Contrato, incluindo as de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal, civil e aquelas decorrentes de fraudes, erros operacionais e violações de segurança da informação;
- c) Ser classificada no Ramo 775 - Garantia (Setor Público), em conformidade com a Circular SUSEP nº 622/2022;
- d) Contemplar cobertura adicional para ações trabalhistas e previdenciárias, incluindo pedidos de danos morais e materiais e casos de fraude feitos por empregados;
- e) Cobrir expressamente os custos e despesas com honorários advocatícios e custas processuais em que a CONTRATANTE venha a incorrer em decorrência de ações judiciais relacionadas à execução do contrato, incluindo ações de danos morais, materiais e fraudes;
- f) Prever a possibilidade de execução parcial da garantia, proporcional aos prejuízos causados, sem necessidade de prévia rescisão contratual;
- g) Conter cláusula de renúncia expressa ao benefício de ordem por parte da seguradora;
- h) Ser emitida por seguradora idônea, autorizada a operar no Brasil pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

b) **Fiança Bancária:** A fiança deverá:

- a) Ser emitida por instituição financeira idônea, autorizada a operar no Brasil pelo Banco Central do Brasil;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- b) Garantir o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA no Contrato, incluindo as de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal, civil e aquelas decorrentes de fraudes, erros operacionais e violações de segurança da informação;
- c) Cobrir expressamente os custos e despesas com honorários advocatícios e custas processuais em que a CONTRATANTE venha a incorrer em decorrência de ações judiciais relacionadas à execução do contrato, incluindo pedidos de danos morais, materiais e fraudes feitos por empregados;
- d) Ter prazo de validade correspondente ao período de vigência do Contrato, acrescido de 90 (noventa) dias;
- e) Ser registrada no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei nº 6.015/1973 (Lei de Registros Públicos);
- f) Conter expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento à CONTRATANTE, independentemente de interpelação judicial, caso a afiançada não cumpra suas obrigações;
- g) Conter declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595/1964 e no art. 2º da Resolução CMN nº 2.325/1996;
- h) Conter expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827 e 838 do Código Civil;
- i) Conter cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

c) **Caução em Dinheiro:** A caução em dinheiro deverá ser depositada em conta vinculada ao Contrato, em instituição financeira a ser indicada pela CONTRATANTE, e será remunerada por juros e correção monetária, conforme legislação vigente.

Parágrafo Terceiro: A garantia contratual deverá ser mantida durante todo o período de vigência do Contrato, acrescido de 90 (noventa) dias após o seu término, para cobrir eventuais passivos descobertos posteriormente.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA deverá complementar a garantia contratual, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, em caso de:

a) Aditivos contratuais que aumentem o valor do Contrato; b) Utilização parcial da garantia pela CONTRATANTE para cobrir prejuízos causados pela CONTRATADA.

Parágrafo Quinto: Em caso de falência ou recuperação judicial da CONTRATADA, a CONTRATANTE terá preferência na execução da garantia contratual.

Parágrafo Sexto: A não prestação ou a não renovação da garantia contratual nos prazos e condições estipulados neste Contrato configurará inadimplemento contratual, ensejando a aplicação das sanções previstas na Cláusula Décima Terceira deste Contrato, inclusive a rescisão contratual.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA arcará com todos os custos de emissão, manutenção e renovação da garantia contratual.

Parágrafo Oitavo: A CONTRATANTE poderá substituir a modalidade de garantia contratual durante a vigência do Contrato, mediante prévia anuência da CONTRATADA.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Parágrafo Nono: A liberação da garantia contratual será efetuada pela CONTRATANTE após o término do prazo de vigência do Contrato, acrescido de 90 (noventa) dias, desde que a CONTRATADA tenha cumprido integralmente suas obrigações contratuais e não haja pendências financeiras, trabalhistas, previdenciárias, fiscais ou de qualquer outra natureza.

Parágrafo Décimo: A garantia contratual deverá cobrir expressamente os custos e despesas com honorários advocatícios e custas processuais em que a CONTRATANTE venha a incorrer em decorrência de ações judiciais relacionadas à execução do contrato, incluindo, mas não se limitando a ações trabalhistas, cíveis e administrativas.

Parágrafo Décimo Primeiro: Em caso de acionamento judicial da CONTRATANTE em Varas Trabalhistas devido à inadimplência da CONTRATADA, esta será responsável por todos os custos e despesas judiciais, incluindo honorários advocatícios, custas processuais e eventuais condenações.

Parágrafo Décimo Segundo: A CONTRATADA deverá reembolsar a CONTRATANTE por quaisquer valores pagos em decorrência de ações judiciais, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a notificação formal, caso tais valores excedam o montante da garantia contratual.

Parágrafo Décimo Terceiro: A apólice de seguro ou fiança bancária deverá incluir uma cláusula específica que cubra pedidos de danos morais e materiais decorrentes de ações trabalhistas movidas por empregados, assegurando que:

- a) A cobertura se estenda a todos os tipos de indenizações que possam ser requeridas por empregados, incluindo, mas não se limitando a danos morais e materiais.
- b) A apólice ou fiança deverá ser revisada periodicamente para garantir que continue a atender às necessidades legais e contratuais, especialmente em face de alterações legislativas ou jurisprudenciais relevantes.

Parágrafo Décimo Quarto: No caso de aumento do risco ou de novas exigências legais que impactem a cobertura de danos morais e materiais, a CONTRATADA deverá, em até 30 (trinta) dias, ajustar a apólice ou fiança para atender às novas condições, sob pena de inadimplemento contratual.

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

Parágrafo Primeiro – Os serviços objeto deste Contrato serão fiscalizados por representantes ou comissão de representantes da CONTRATANTE, que terão a atribuição de prestar orientações gerais e exercer o controle e a fiscalização da execução contratual. As orientações serão prestadas diretamente ao preposto da CONTRATADA, designado por ocasião da assinatura do presente Contrato.

Parágrafo Segundo – O acompanhamento e a fiscalização da execução deste Contrato consistem na verificação da conformidade na prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do Contrato.

Parágrafo Terceiro – Este Contrato deverá ser fielmente executado pelas Partes, de acordo com as cláusulas contratuais, respondendo cada uma pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

Parágrafo Quarto – A fiscalização será exercida no interesse da CONTRATANTE e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus prepostos.

Parágrafo Quinto – Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA se obriga a substituir, mediante solicitação formal e a critério da CONTRATANTE, quaisquer de seus empregados designados para executar as tarefas pertinentes a este Contrato, que não esteja correspondendo aos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE. A CONTRATADA terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data da solicitação, para proceder à troca, sob pena de multa.

Parágrafo Sétimo – A CONTRATADA se compromete a fornecer, por escrito e mediante solicitação da CONTRATANTE, relatório sobre os serviços prestados, acatando sugestões motivadas, visando corrigir possíveis falhas e melhor atender às necessidades da CONTRATANTE.

Parágrafo Oitavo – Além das regras de fiscalização descritas nos parágrafos anteriores, a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão cumprir as determinações de fiscalização descritas no **item 25 do Termo de Referência, Anexo 01 do Edital, o qual compõe o DOCUMENTO Nº 01 deste Contrato.**

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Parágrafo Primeiro – Além das obrigações descritas nos parágrafos abaixo, a CONTRATADA se obriga a cumprir as obrigações descritas **no item 23 Termo de Referência, Anexo 01 do Edital, o qual compõe o DOCUMENTO Nº 01 deste Contrato.**

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA se obriga a manter, durante a vigência deste Contrato, todas as condições de habilitação exigidas na licitação. Assume, ainda, a obrigação de apresentar, no término do prazo de validade de cada um, os seguintes documentos:

- a) prova de regularidade com a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão Unificada, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União - DAU, por elas administrados, inclusive contribuições previdenciárias;
- b) prova de regularidade perante o FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, mediante apresentação do CRF - Certificado de Regularidade de Fundo de Garantia, fornecido pela Caixa Econômica Federal;
- c) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho da Lei nº 12.440/2011.

Parágrafo Terceiro – Quando a CONTRATANTE não conseguir acessar os documentos exigidos neste Contrato, via *on-line*, a CONTRATADA deverá apresentá-los fisicamente, sendo resguardado à CONTRATANTE o direito de solicitar a autenticação de cópias.

Parágrafo Quarto – Se a CONTRATADA estiver desobrigada da apresentação de quaisquer documentos solicitados nesta cláusula deverá comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor, na forma exigida no Parágrafo Primeiro.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA declara e obriga-se a:

- a) exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;
- b) não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;
- c) não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- d) não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, e, neste caso, o trabalho não poderá ser perigoso ou insalubre, ocorrer em horário noturno e/ou de modo a não permitir a frequência escolar;
- e) não se utilizar de práticas de discriminação negativa e limitativas para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico etc.;
- f) proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;
- g) conhecer o Código de Conduta, Ética e Integridade e o Programa de *Compliance* e Integridade da CONTRATANTE, disponível na internet, endereço: <http://www.institucional.ativossa.com.br>, bem como a Política Específica de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Corrupção do BANCO DO BRASIL, disponíveis na Internet, endereço: <https://www.bb.com.br/site/pravoice/seguranca/politica-especifica-de-pldftp-c/>.
- h) adotar boas práticas de preservação ambiental, protegendo o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;
- i) responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes, direta ou indiretamente, da execução dos serviços, tais como: impostos, taxas, seguro, fretes, embalagens, carga e descarga, licenças, alvarás, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, uma vez que inexistente vínculo empregatício com a CONTRATANTE, ou quaisquer outras formas devidas relativas e indispensáveis à perfeita execução do objeto;
- j) levar imediatamente ao conhecimento do Fiscal do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer, para adoção das medidas cabíveis;
- k) não caucionar ou utilizar o Contrato para qualquer operação financeira, sem prévia anuência da CONTRATANTE, sob pena de rescisão contratual.
- l) não constar, esta empresa e seus sócios-diretores, em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores socioambientais, bem como não contratar pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;
- m) repudiar condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza;
- n) combater práticas de exploração sexual de crianças e adolescentes;
- o) respeitar a Declaração Universal dos Direitos Humanos combatendo a discriminação em todas as suas formas;
- p) reconhecer, aceitar e valorizar a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa;
- q) obedecer e fazer com que seus empregados, representantes e fornecedores obedeçam a toda legislação, normas e regulamentos aplicáveis à condução dos projetos sociais;
- r) respeitar a livre associação sindical e direito à negociação coletiva;
- s) cumprir a legislação trabalhista e previdenciária;
- t) disseminar práticas de responsabilidade socioambiental na cadeia de fornecedores;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- u) criar ou reforçar, bem como manter, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram a sua estrutura conheçam as leis a que estão vinculadas, em especial Art. 299 e o Capítulo II-B do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal Brasileiro), art. 5º da Lei nº 12.846/2013, art. 1º da Lei nº 9.613/1998 e do 2º aos 6º artigos da Lei nº 13.260/2016, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CONTRATANTE;
- v) vedar que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício prometa, ofereça, comprometa-se a dar qualquer tipo de vantagem indevida, de forma direta ou indireta, a qualquer empregado desta instituição financeira, ou a qualquer pessoa ou empresa em nome da CONTRATANTE;
- w) proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com empregados da CONTRATANTE;
- x) apoiar e colaborar com a CONTRATANTE e demais órgãos, entidades ou agentes públicos em qualquer apuração de suspeita de irregularidades e/ou violação da lei, refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA declara ainda que:

- I. tem ciência e se obriga a cumprir integralmente a Lei nº 12.846/2013, observados os atos considerados lesivos à administração pública relacionados no artigo 5º do respectivo normativo legal e a responsabilização e aplicação administrativa e civil que é atribuída à pessoa jurídica em razão do seu cometimento;
- II. o conteúdo da proposta apresentada não foi informado ou discutido com ou recebido de qualquer outro participante do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;
- III. tem ciência de que, conforme disposto no artigo 30 da Lei nº 12.846/2013, não se afasta o processo de responsabilização e aplicação das penalidades decorrentes de:
 - i. ato de improbidade administrativa nos termos da Lei 8.429, de junho de 1992; e,
 - ii. atos ilícitos alcançados pela Lei nº 13.303/2016, ou outras normas de licitações e contratos da administração pública;
- IV. tem ciência de que caracteriza crime atos que configurem prática de lavagem ou ocultação de bens direitos e valores alcançados pela Lei nº 9.613/1998, bem como atos de terrorismo ou de financiamento ao terrorismo, conforme descrito na Lei nº 13.260/2016 e atos de proliferação de armas de destruição em massa de acordo com o Decreto nº 7.722/2012;
- V. está ciente que o descumprimento dos itens descritos neste parágrafo ensejará, no que couber, penalidades de acordo com o art. 299 do Código Penal Brasileiro e com o artigo 5º da Lei nº 12.846/2013;
- VI. a CONTRATANTE poderá rescindir este contrato unilateralmente, sem aviso prévio e dever de indenizar, caso seja constatada a prática dos atos elencados no item IV deste Parágrafo Sexto.

Parágrafo Sétimo – Qualquer reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços ora contratados, deverá ser feita pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por escrito, podendo ser entregue mediante protocolo - Aviso de Recebimento (AR) ou por outros meios com confirmação de recebimento. O não atendimento aos termos da reclamação a que alude esta cláusula, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da entrega da reclamação, facultará a rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades estabelecidas neste Contrato.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Parágrafo Oitavo – A CONTRATADA responderá pecuniariamente por danos e/ou prejuízos que forem causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de falha dos serviços ora contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dolosos de seus empregados. Assume a CONTRATADA, nesse caso, a obrigação de efetuar a respectiva indenização até o 5º (quinto) dia útil após a comunicação, que lhe deverá ser feita por escrito.

Parágrafo Nono – A CONTRATADA se obriga a informar à CONTRATANTE, **no prazo de 3 (três) dias úteis**, após o registro, qualquer alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, mediante o encaminhamento do respectivo documento devidamente registrado no(s) órgão(s) competente(s).

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Parágrafo Primeiro – A CONTRATANTE deverá cumprir todas as obrigações constantes nos parágrafos abaixo e do **item 22 do Termo de Referência, ANEXO 01 do Edital, o qual compõe o Documento nº 01 deste Contrato.**

Parágrafo Segundo – Efetuar os pagamentos à CONTRATADA correspondente aos serviços prestados nas condições e preços pactuados.

Parágrafo Terceiro – Proporcionar à CONTRATADA as facilidades necessárias à execução dos serviços objeto desta contratação.

Parágrafo Quarto – Prestar, por meio de seus empregados ou prepostos responsáveis pelo serviço, informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

Parágrafo Quinto – Notificar a CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na prestação dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

Parágrafo Sexto – Acompanhar, verificar, fiscalizar e intervir na execução do objeto deste Contrato por meio de fiscal devidamente designado, para assegurar a fiel observância dos itens elencados neste Contrato.

Parágrafo Sétimo – Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a guardar sigilo absoluto sobre as atividades decorrentes da execução do objeto e sobre as informações a que venha a ter acesso por força da execução deste Contrato.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA, por seus dirigentes, prepostos ou empregados, compromete-se, mesmo após o término do presente Contrato, a manter completa confidencialidade e sigilo sobre quaisquer dados ou informações obtidas em razão do presente Contrato, reconhecendo que não poderão ser divulgados ou fornecidos a terceiros, salvo com expressa autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA será responsável, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros, em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que está obrigada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO

Parágrafo Primeiro – As Partes se comprometem a cumprir todas as leis, regras e regulamentos, inclusive da legislação estrangeira, no combate à corrupção em razão da execução do objeto deste Contrato, abrangendo, mas não se limitando à Lei nº 12.846/2013, assegurando não praticar atos lesivos à administração pública nacional e estrangeira, tais como:

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- a) prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- b) comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos;
- c) comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- d) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de Contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no respectivo ato convocatório da licitação ou instrumento contratual;
- e) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos Contratos celebrados com a administração pública;
- f) dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

Parágrafo Segundo – Caso sejam detectadas irregularidades ou infrações qualificadas na Lei nº 12.846/2013, este Contrato será imediatamente interrompido/suspenso até a tempestiva remediação dos danos causados e a apuração das situações detectadas, o que poderá ensejar sua rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Parágrafo Primeiro – Pela inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as sanções previstas no art. 83 da Lei nº 13.303/2016, observadas as condições do art. 84 da mesma Lei, bem como o conteúdo do **item 24 do Termo de Referência, ANEXO 01 do Edital, o qual compõe O DOCUMENTO Nº 01 deste Contrato**, garantida a prévia defesa.

Parágrafo Segundo – Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, observadas as orientações descritas nos artigos 133 a 135 do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

Parágrafo Terceiro – A aplicação das penalidades ocorrerá após a análise/decisão da defesa prévia da interessada e apresentação de eventual recurso da decisão da CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – A CONTRATADA terá o prazo de **10 (dez) dias úteis** a contar da intimação do ato para apresentar a defesa prévia.

- a) Nos casos de aplicação das sanções, será aberto prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentação de recurso, após a notificação da decisão.

Parágrafo Quinto – Nos prazos de defesa prévia e recurso, será aberta vista do processo aos interessados.

Parágrafo Sexto – A CONTRATANTE poderá aplicar multa à CONTRATADA nas situações, condições e percentuais indicados no **item 24 do Termo de Referência, ANEXO 01 do Edital, o qual compõe o DOCUMENTO Nº 01 deste Contrato**.

Parágrafo Sétimo – A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

Parágrafo Oitavo – A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados à CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados administrativamente ou judicialmente.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Parágrafo Nono – Além dos motivos citados no art. 84 da Lei nº 13.303/2016, a suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE e suas subsidiárias, poderá ser aplicada quando ocorrer:

- a) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- c) atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto neste Contrato;
- d) reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- f) prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do Contrato;
- g) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- h) quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo da CONTRATANTE;
- i) descumprimento das obrigações deste Contrato, especialmente aquelas relativas às características do objeto (prazos, atividades etc.) previstas no Termo de Referência vinculado a este Contrato.

Parágrafo Décimo– Adicionalmente, a CONTRATADA declara ter ciência de que as disposições contidas nas Leis nº 12.846/2013, nº 9.613/1998 e nº 13.260/2016 se aplicam ao presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

Parágrafo Primeiro – A rescisão deste Contrato poderá ocorrer:

- a) unilateralmente, **por decisão da CONTRATANTE**, a qualquer tempo, nas seguintes hipóteses:
 - I. não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
 - II. não cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
 - III. lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço no prazo estipulado;
 - IV. atraso injustificado no início do serviço;
 - V. paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE;
 - VI. subcontratação total do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, bem como incorporação, cisão ou fusão com empresas que não possuam o objeto contratado no contrato social;
 - VII. desatendimento das determinações regulares da CONTRATANTE, decorrentes do acompanhamento e fiscalização deste Contrato;
 - VIII. cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;
 - IX. decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
 - X. dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- XI. alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução deste Contrato;
 - XII. razões de interesse da CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo a que se refere o Contrato;
 - XIII. a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
 - XIV. inobservância da vedação ao nepotismo;
 - XV. prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da CONTRATANTE, direta ou indiretamente;
 - XVI. o descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.;
 - XVII. a prática de atos lesivos à Administração Pública Nacional ou Estrangeira previstos na Lei nº 12.846/2013;
 - XVIII. for sancionada pela prática de ato tipificado no art. 5º, *caput* e incisos, da Lei nº 12.846, de 01/08/2013.
- b) por acordo formal entre as partes, reduzido a termo, no prazo negociado pelas partes à época da rescisão;
- c) judicialmente, nos termos da legislação.

Parágrafo Segundo – A rescisão também poderá ocorrer, quando a CONTRATADA:

- a) motivar a suspensão dos serviços por parte de autoridades competentes. Neste caso, a CONTRATADA responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que a CONTRATANTE, como consequência, venha a sofrer;
- b) deixar de comprovar os requisitos de habilitação, inclusive os que são avaliados nos documentos fiscais federais, o relativo aos débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho e o relativo ao FGTS dos seus empregados;
- c) for responsável por operações em curso anormal junto à CONTRATANTE, desde que o endividamento venha a comprometer a execução deste Contrato;
- d) vier a ser declarada inidônea pela União;
- e) vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira; e
- f) utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais.

Parágrafo Terceiro – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, conforme legislação em vigor.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

Parágrafo Quarto – As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra a CONTRATANTE, não cessam com a rescisão do Contrato.

Parágrafo Quinto – A rescisão acarretará, de imediato a retenção dos créditos decorrentes do Contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA MATRIZ DE RISCOS

Parágrafo Primeiro – Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual, mediante a alocação de riscos à parte com maior capacidade para geri-los e absorvê-los, a CONTRATANTE e a CONTRATADA identificam os riscos decorrentes desta relação e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz constante **item 29 do Termo de Referência, ANEXO 01 do Edital, o qual compõe o DOCUMENTO Nº 01 deste Contrato.**

Parágrafo Segundo – É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Parágrafo Primeiro – Fazem parte integrante deste Contrato, independente de transcrição, todas as disposições do instrumento convocatório da Licitação referido no preâmbulo, bem como aquelas constantes da Proposta apresentada, prevalecendo, onde houver conflito, as disposições deste Contrato.

Parágrafo Segundo – A não utilização, pelas partes, de qualquer dos direitos assegurados neste Contrato, ou na lei em geral, não implica em novação, não devendo ser interpretada como desistência de ações futuras. Todos os meios postos à disposição neste Contrato são cumulativos e não alternativos, inclusive com relação a dispositivos legais.

Parágrafo Terceiro – São assegurados à CONTRATANTE todos os direitos e faculdades previstos na Lei nº 8.078, de 11/09/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Parágrafo Quarto – A CONTRATADA não poderá utilizar o nome da CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão do presente Contrato, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA.

Parágrafo Quinto – Na hipótese de fusão, cisão, incorporação ou associação da CONTRATADA com outrem, a CONTRATANTE reserva-se o direito de rescindir o Contrato, ou continuar sua execução com a empresa resultante da alteração social.

Parágrafo Sexto – É vedado à CONTRATADA ceder ou utilizar os créditos decorrentes do presente Contrato como garantia.

Parágrafo Sétimo – É vedado à CONTRATADA e a seus empregados realizar qualquer negócio em nome da CONTRATANTE ou em razão deste Contrato de maneira imprópria, que configure atos criminosos ou ilícitos, tais como corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e fraudes, em respeito e cumprimento às Leis nº 12.693/2012 e 13.260/2016 - PCLDFT.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

Parágrafo Único – Fica eleito o foro da Circunscrição Judiciária de Brasília, Distrito Federal, para dirimir as dúvidas oriundas do presente Contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

E, por se acharem justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo.

Brasília (DF), XX de XXXX de 2024.

CONTRATANTE	ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
CONTRATADA	Nome: RG nº: CPF nº:

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

**ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024**

**DOCUMENTO Nº 01 DO CONTRATO
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 5/2024**

TERMO DE REFERÊNCIA (DESCRIÇÃO DO OBJETO)

Será colacionado aqui o Termo de Referência – ANEXO 01 do Edital.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

DOCUMENTO Nº 02 DO CONTRATO

EXIGÊNCIAS DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1) A CONTRATADA declara conhecer e cumprir todas as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais"), comprometendo-se, assim, a limitar a utilização dos dados pessoais a que tiver acesso apenas para execução dos serviços deste Contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros.

2) A CONTRATADA se compromete a respeitar as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas pela CONTRATANTE no tocante ao armazenamento e tratamento de dados e informações, sem prejuízo do estrito respeito à Lei nº. 12.965 de 2014 ("Marco Civil da Internet"), Decreto nº. 8.771 de 2016 ("Regulamento do Marco Civil da Internet"), Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 ("Código de Defesa do Consumidor"), Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013 ("Decreto do Comércio Eletrônico"), Lei Complementar nº 166, de 08 de abril de 2019 ("Lei do Cadastro Positivo"), Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ("Lei de Acesso à Informação"), bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência deste Contrato.

DO COMPARTILHAMENTO DE DADOS

3) Havendo o compartilhamento de dados pela CONTRATANTE, para a execução do objeto previsto na Cláusula Primeira, a CONTRATADA assumirá a função de OPERADORA e efetuará o tratamento tão somente para o atingimento das finalidades previstas neste Contrato e em conformidade com as Leis de Dados Aplicáveis e com as instruções apresentadas pelo CONTRATANTE, quando for o caso, que terá a posição de CONTROLADOR.

4) A transferência pela CONTRATANTE à CONTRATADA dos Dados Pessoais compartilhados deve ser realizada utilizando-se mecanismos seguros previstos para a execução do Contrato.

5) A CONTRATADA declara que os dados e informações que compõem a sua base própria de dados, caso utilizados para execução do presente contrato, tem origem a partir de informações obtidas junto aos seus clientes ou a partir de base de dados pública ou privada também de origem lícita.

DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6) As Partes comprometem-se a:

a) Tratar os Dados Pessoais, incluindo os Dados Sensíveis, eventualmente existentes, apenas para fins lícitos, adotando as melhores posturas e práticas para preservar o direito à privacidade dos Titulares de Dados e dar cumprimento às regras e princípios previstos nas Leis de Proteção de Dados Aplicáveis;

b) Abster-se de quaisquer ações ou omissões que possam resultar de alguma forma em violação das Legislações de Proteção de Dados Pessoais;

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- c) Garantir que qualquer atividade realizada envolvendo o tratamento de Dados Pessoais, resultante do objeto do presente Contrato, e as medidas adotadas para a privacidade e segurança estejam em conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais e sejam consistentes com a Política de Privacidade da Ativos S.A. ("Política de Privacidade"), conforme disposto em seu site https://www.ativossa.com.br/ativos_institucional_hmg/opencms/GovernancaCorporativa/Politicass.html, a qual poderá ser atualizada a qualquer tempo visando conformidade com a legislação brasileira de proteção de dados pessoais;
- d) Não realizar qualquer Tratamento de Dados Pessoais, resultantes da execução do Contrato, sem enquadramento em uma das bases legais estipuladas no art. 7º e no art.11 da LGPD;
- e) Adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais;
- f) Assinar quaisquer documentos que possam ser exigidos ocasionalmente pela outra parte e comprovadamente necessários para implementar ou cumprir as obrigações de proteção de dados;
- g) Adotar todas as medidas razoavelmente necessárias para manter a conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais;

7) Se quaisquer alterações nas Leis de Proteção de Dados, regulamentos ou recomendações da Autoridade Nacional resultarem no descumprimento das Leis de Proteção de Dados Pessoais, em relação aos tratamentos de Dados Pessoais realizados sob este Contrato, as Partes deverão empenhar seus melhores esforços, de forma imediata, para reparar tal descumprimento.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8) A CONTRATANTE se compromete a:

- a) Garantir que os Dados Pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos das Leis de Proteção de Dados Pessoais;
- b) Empenhar esforços razoáveis para permitir que a CONTRATADA possa cumprir as obrigações resultantes deste Contrato; e
- c) Atualizar o site da Cia, sempre que houver atualização nas suas "Políticas de Governança e Transparência".

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9) A CONTRATADA se compromete a:

- a) Tratar os Dados Pessoais disponibilizados pelo Controlador em conformidade com as cláusulas do presente Contrato e as Leis de Proteção de Dados Pessoais, sendo certo que caso não possa cumprir estas obrigações por qualquer razão, concorda em informar imediatamente o Controlador desse fato, tendo neste caso o Controlador o direito de suspender o compartilhamento dos Dados Pessoais e/ou de rescindir o Contrato;
- b) Tratar os dados de acordo com as instruções da CONTRATANTE, quando for o caso;
- c) Possuir um profissional capacitado a responder às consultas relativas ao Tratamento de Dados Pessoais e cooperar de boa-fé, inclusive com os Titulares e a CONTRATANTE junto a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, em todas as eventuais consultas, no prazo legal;
- d) Notificar imediatamente a CONTRATANTE e em prazo nunca superior a 24 (vinte e quatro) horas no que diz respeito a:

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

- I. Qualquer intimação, pedido, requisição de cooperação judicial no que diz respeito a divulgação de Dados Pessoais;
- II. Qualquer solicitação ou reclamação realizada diretamente pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados;
- III. Qualquer solicitação ou reclamação genérica ou massificada realizada por Organismos de Defesa ao Consumir ou outros agentes legitimados;

e) Cooperar e apoiar a CONTRATANTE no cumprimento de qualquer solicitação de acesso do Titular dos Dados, e garantir o cumprimento de suas obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais com relação à segurança, notificações de incidentes de Dados Pessoais, avaliações de impacto e consultas com autoridades ou órgãos de supervisão;

f) Instituir e manter programa abrangente de governança e segurança, que deverá estabelecer, dentre outras medidas controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade dos referidos dados, regras de organização, funcionamento, procedimentos, obrigações para os agentes de tratamento, ações educativas, mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos;

g) Manter registros e informações completas e precisas para demonstrar sua conformidade com as obrigações assumidas no presente Contrato;

h) Permitir à CONTRATANTE, quando esta entender necessário e for razoável, o acesso ao seu estabelecimento, aos seus sistemas eletrônicos, às informações, dados e documentos sob sua posse e que estejam relacionadas à execução deste contrato, permitindo, inclusive, a realização de auditoria em suas dependências, pela CONTRATANTE, por meio de seus prepostos ou terceiros por esta indicado, sem que haja necessidade de agendamento prévio, e/ou possibilitar o acesso da CONTRATANTE aos relatórios elaborados pela CONTRATADA ou por auditoria especializada realizada a pedido desta;

i) Não permitir ou facilitar o Tratamento de Dados Pessoais por terceiros para qualquer finalidade que não seja o cumprimento de suas respectivas obrigações contratuais;

j) Não transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos Dados Pessoais ou a quaisquer outras informações a terceiros sem prévia autorização e instruções da CONTRATANTE;

k) Garantir que seus empregados, representantes e prepostos agirão de acordo com a finalidade do Contrato, as leis de proteção de dados e as instruções transmitidas pela CONTRATANTE;

l) Responsabilizar-se, irrestritamente, pela inviolabilidade ou má utilização das informações e dados recebidos da CONTRATANTE para execução do objeto deste Contrato e por quaisquer invasões, física ou lógica, realizadas por terceiros. Por má utilização entende-se o uso dos Dados Pessoais Compartilhados em desacordo com o previsto no Contrato, com finalidade diversa da estipulada pela CONTRATANTE ou em desconformidade com a legislação de Proteção de Dados Aplicável;

10) Em caso de dúvidas sobre o tratamento dos dados, a CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE e aguardar as instruções.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

11) Os serviços descritos neste Contrato não configuram, em hipótese alguma, o fornecimento de informações e dados pessoais de responsabilidade da CONTRATANTE à CONTRATADA com fim comercial, sendo certo que a CONTRATADA está expressamente proibida de compartilhar dados e informações com quaisquer terceiros que não sejam os prepostos e contratados destacados para executar atividades parciais deste Contrato.

DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

12) A CONTRATADA não poderá transferir Dados Pessoais para fora do território nacional sem a aprovação prévia e por escrito da CONTRATANTE e sem observar o previsto na Lei Geral de Proteção de Dados, em especial, os seus arts. 33 a 36, no que couber.

13) A CONTRATADA não poderá subcontratar o tratamento de Dados Pessoais.

14) Ao transferir os Dados Pessoais compartilhados no âmbito do presente Contrato para fora do território nacional, a CONTRATADA deverá respeitar a legislação vigente no País de destino.

15) A CONTRATADA deverá assegurar que seus Terceiros Autorizados localizados e/ou que prestem serviços no exterior estejam vinculados por obrigações contratuais que disponham sobre proteções equivalentes às previstas neste Contrato e nas Leis de Dados Aplicáveis caso tenham de acessar/tratar dados pessoais compartilhados no âmbito deste Contrato.

16) A CONTRATADA se compromete a não divulgar nem transferir os Dados Pessoais Compartilhados a Terceiros Autorizados estabelecidos em países que não possuam regime de proteção de Dados Pessoais compatível com os termos deste Contrato e das Leis de Dados aplicáveis.

17) A CONTRATADA será exclusivamente responsável perante a CONTRATANTE em razão dos Tratamentos de Dados Pessoais realizados por seus Terceiros Autorizados no exterior e, quando for o caso, pelo ressarcimento dos danos causados a CONTRATANTE por conduta atribuível a esses Terceiros Autorizados.

18) A CONTRATADA deverá ajustar a possibilidade de, quando entender necessário, auditar e fiscalizar o estabelecimento e os mecanismos de tratamento de dados dos Terceiros Autorizados localizados e/ou que prestem serviços no exterior, com previsão da possibilidade de a CONTRATANTE ter acesso aos relatórios elaborados por auditoria especializada às expensas da CONTRATADA.

19) Se a CONTRATADA processar Dados Pessoais relativos a pessoas localizadas na UE ou em empresas com sede na UE, durante a vigência deste contrato, deverá cumprir com as regras da GDPR (*General Data Protection Regulation*).

DA SUBCONTRATAÇÃO AO COMPARTILHAMENTO DE DADOS

20) A Contratada se compromete a formalizar junto aos Terceiros Autorizados que atuam em seu nome instrumento que os obrigue a realizar o Tratamento dos Dados Pessoais Compartilhados, imprescindíveis ao cumprimento das obrigações deste contrato e vinculados ao objeto deste contrato, sob os mesmos critérios legais, de segurança e de confidencialidade estabelecidos para as Partes neste Contrato.

21) Nos casos em que os subcontratados e prepostos que atuam em nome da CONTRATADA deixarem de cumprir ou não cumprirem adequadamente a obrigação de tratar corretamente os dados, a CONTRATADA será a exclusiva responsável pelo cumprimento das obrigações perante a CONTRATANTE.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

SEGURANÇA

22) A execução e a manutenção de medidas tecnológicas e físicas adotadas pela CONTRATADA, adequada ao risco decorrente do Tratamento e a natureza dos Dados Pessoais, deverão ser apropriadas e suficientes para proteger os Dados Pessoais compartilhados contra, inclusive, mas não se limitando a alteração, divulgação ou acesso não autorizado, notadamente quando o processo envolver a transmissão de dados através de uma rede de tecnologia/informática/internet e contra todas as outras formas de tratamento de dados ilícitas.

23) A CONTRATADA implementará as medidas apropriadas para proteger os Dados Pessoais, em conformidade com as técnicas mais avançadas, adequadas às finalidades do tratamento e ao contexto de risco. As medidas de segurança da CONTRATADA atenderão as exigências das Leis de Dados Aplicáveis e da “Políticas de Privacidade” da CONTRATANTE.

24) A CONTRATADA, sempre que for solicitado pela CONTRATANTE, deverá fornecer por escrito documentação e relatório sobre as medidas de segurança e proteção dos dados implementadas para o Tratamento dos Dados compartilhados para fins de execução do objeto deste Contrato.

25) A CONTRATADA é a única responsável pelo correto e seguro armazenamento dos Dados Pessoais compartilhados em seu sistema eletrônico bem como pela utilização destes Dados por parte de Terceiros Autorizados, inclusive fora do território nacional, e única responsável por eventuais danos diretos e indiretos causados a CONTRATANTE e/ ou terceiros, especialmente Titulares de Dados Pessoais vazados, alterados, indevidamente comunicados ou que de qualquer forma tenha sofrido tratamento inadequado ou ilícito.

DOS INCIDENTES DE SEGURANÇA

26) A CONTRATADA deverá elaborar/possuir um plano escrito e estruturado para casos de incidentes de segurança, que deverá conter, no mínimo, a notificação à CONTRATANTE de forma tempestiva e, a título exemplificativo, prever as etapas de identificação, erradicação, recuperação e mitigação das fragilidades, devendo a CONTRATADA apresentar o referido plano escrito, quando solicitado.

27) A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, por escrito, sobre a violação dos Dados Pessoais, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas, a contar do momento em que tomou ciência da violação. As informações incluirão, no mínimo:

- a) descrição da natureza da violação dos Dados Pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares de dados lesados, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados comprometidos;
- b) descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos Dados Pessoais; e
- c) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos Dados Pessoais, com a indicação de cronograma, para corrigir ou mitigar os possíveis efeitos adversos.

28) Na hipótese de a CONTRATADA não dispor das informações relacionadas nos itens anteriores a notificação deverá ser enviada à CONTRATANTE contendo todas as informações disponíveis ao momento do conhecimento do incidente. As informações complementares deverão ser enviadas imediatamente, tão logo disponíveis.

ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS
GERÊNCIA DE SUPORTE OPERACIONAL
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 05/2024

29) A CONTRATADA arcará com todos os custos, incluindo indenizações e penalidades aplicadas a CONTRATANTE e seus prepostos por eventuais danos que este venha a sofrer em decorrência do uso indevido dos dados pessoais por parte da CONTRATADA e/ou por seus Terceiros Autorizados, sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança, descumprimento das regras da Lei Geral de Proteção de Dados, descumprimento de qualquer obrigação estabelecida neste contrato ou descumprimento das orientações da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das penalidades deste contrato.

30) A CONTRATADA não poderá fazer qualquer anúncio, comunicado ou admissão pública sobre o Incidente que faça referência a CONTRATANTE, aos Titulares, Clientes, ou Representantes sem o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE.

31) A CONTRATADA se compromete a cooperar e a fornecer a CONTRATANTE, no prazo por ele estabelecido, todas as informações relacionadas ao tratamento de Dados Pessoais que estiverem sob sua custódia e que sejam necessárias para responder às solicitações ou reclamações feitas com fundamento na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DE REPRESENTANTES

32) As partes resguardam o direito de tratar os dados pessoais dos seus respectivos representantes conforme necessário para os fins de cumprimento do presente Contrato.

33) Caso o representante demande seus direitos inerentes à proteção de dados pessoais, as partes assegurarão o pleno exercício destes nos termos da "LGPD".

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS DE PREPOSTOS E FUNCIONÁRIOS

34) A CONTRATADA se compromete a coletar e manter em arquivo as devidas autorizações de seus prepostos e funcionários compartilhados com a CONTRATANTE, quando necessário para o cumprimento das obrigações deste contrato, para permitir o tratamento destes dados pessoais pela CONTRATANTE.

TÉRMINO DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

35) O tratamento dos dados pessoais terminará com a rescisão ou fim da vigência deste Contrato ou mediante solicitação escrita da CONTRATANTE, o que ocorrer primeiro.

36) Quando do término do tratamento dos dados, a CONTRATADA:

- a) Cessará e garantirá que seja cessado, imediatamente, todo e qualquer uso dos Dados Pessoais a partir da ocorrência dos termos de encerramento mencionados no caput, cabendo adotar as medidas solicitadas, a exemplo de destruição, devolução ou anonimização definitiva, utilizando, em cada caso, as medidas de segurança previstas neste Contrato.
- b) Obrigar-se-á, conforme determinado pela Contratante, eliminar todas as informações a que teve acesso em decorrência dos serviços objeto deste Contrato de seus sistemas eletrônicos ou devolver qualquer documento que contenha referidos dados no seu conteúdo, no prazo a ser indicado pela CONTRATANTE, após a rescisão contratual. O armazenamento dos dados após a ocorrência dos termos de encerramento somente será permitido quando for necessário ao cumprimento de obrigações deste contrato, legais ou regulatórias.