

**ANEXO 2**

**TERMO DE REFERÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA ELABORAÇÃO DE PROPOSTA  
TÉCNICA**

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	4
2.	OBJETIVOS .....	4
3.	ESCOPO BÁSICO DOS SERVIÇOS .....	4
3.1.	Gestão de Pessoas .....	4
3.1.1.	Folha de Pagamento .....	4
3.1.2.	Benefícios .....	5
3.1.3.	Saúde Ocupacional .....	5
3.1.4.	Recrutamento / Seleção e Remuneração .....	6
3.1.5.	Suporte ao colaborador / líder .....	6
3.1.6.	Qualidade de Vida .....	6
3.1.7.	Treinamento e Desenvolvimento .....	7
3.1.8.	Gestão de assuntos sindicais .....	7
3.1.9.	Apoio no atendimento a fiscalizações e auditorias .....	8
3.1.10.	Relatórios Gerenciais .....	8
3.2.	Financeiro .....	8
3.2.1.	Contas a Pagar .....	8
3.2.2.	Contas a Receber .....	9
3.2.3.	Tesouraria e Operações Financeiras .....	9
3.2.4.	Relatórios Financeiros .....	9
3.2.5.	Seguros Operacionais, Responsabilidade Civil e Engenharia .....	10
3.3.	Controladoria .....	10
3.3.1.	Contabilidade Geral .....	10
3.3.2.	Fiscal .....	11
3.3.3.	Livros contábeis e fiscais .....	12
3.3.4.	Relatórios .....	12

3.3.5.	Apoio no atendimento a auditorias de poder concedente e fiscalizações .....	12
3.3.6.	Apoio para publicação das demonstrações contábeis .....	13
3.3.7.	Elaboração de Declarações .....	13
3.4.	Suprimentos .....	13
3.4.1.	Negociação e aquisição de materiais e serviços .....	13
3.4.2.	Importação .....	14
3.4.3.	Leilão de bens .....	14
3.4.4.	Cadastros de materiais e serviços .....	14
3.4.5.	Relatórios Gerenciais .....	15
3.5.	Frotas .....	15
3.5.1.	Gestão da Frota de Veículos .....	15
3.5.2.	Planejamento da Frota .....	15
3.5.3.	Relatórios Gerenciais .....	16
3.5.4.	Manutenção da Frota de Veículos .....	16
3.6.	Jurídico .....	16
3.6.1.	Elaboração e Análise de Instrumentos Contratuais .....	16
3.6.2.	Gestão de depósitos/registro de Marcas e Patentes .....	17
3.6.3.	Elaboração e Análise de Documentação Societária e Procuerações .....	17
3.6.4.	Gestão de Processos Judiciais Ordinários e Estratégicos, Administrativos e Regulatórios 18	
3.6.5.	Consultivo .....	19
3.7.	Suporte de TI (ao serviço de BPO) .....	19
4.	RESTRIÇÕES .....	20
5.	CONSIDERAÇÕES .....	20
6.	CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO .....	21

## **1. INTRODUÇÃO**

A VIASUL, concessionária que irá operar as rodovias, localizado no Estado Rio Grande do Sul, elaborou este documento referência técnica para contratar empresa especializada para esta finalidade.

## **2. OBJETIVOS**

Este Termo de Referência Técnica apresenta a descrição das características funcionais e técnicas mínimas exigidas para a prestação de serviços de Gestão de Pessoas, Financeiro, Controladoria, Suprimentos, Gestão de Frotas, Jurídico e Suporte de TI.

## **3. ESCOPO BÁSICO DOS SERVIÇOS**

A proponente deverá apresentar duas propostas, uma técnica e outra comercial, de prestação dos seguintes serviços para a concessionária, com duração de 60 (sessenta) meses.

Deve fazer parte deste escopo o fornecimento, implantação e configuração das soluções sistêmicas para o processo de BPO, incluindo sistema integrado (ERP) e sistemas de apoio de acordo com o necessário para o fornecimento dos serviços.

### **3.1. Gestão de Pessoas**

#### **3.1.1. Folha de Pagamento**

- Controle de frequência;
- Manutenção e atualização do histórico funcional do colaborador;
- Processamento da folha de pagamento;
- Controle de férias;
- Processamento das admissões e dos desligamentos;
- Disponibilização eletrônica dos holerites mensais e por meio do banco;

- Integração contábil de folha de pagamento;
- Elaboração mensal do CAGED ao Ministério do Trabalho;
- Elaboração anual da DIRF;
- Emissão anual dos informes de rendimentos;
- Elaboração anual da RAIS;
- Gestão da confecção de crachás de identificação para os colaboradores.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Eficácia no Pagamento da Folha, 100% dos pagamentos sem erros, com os termos de solicitações assinados e documentos completos até o dia 15 do mês corrente.
- Cumprimento do cronograma, com emissão de 100% dos relatórios legais emitidos no prazo.

### **3.1.2. Benefícios**

- Controle de todos os benefícios dos colaboradores;
- Apoio na Administração da sinistralidade do plano de saúde.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Cumprimento de 100% do cronograma da área dentro do prazo estabelecido;
- 100% de atendimentos ao colaborador dentro do prazo de até 4 dias úteis para os chamados padrões.

### **3.1.3. Saúde Ocupacional**

- Gestão dos Serviços de implantação e manutenção do PPRA (Programação de Prevenção de Riscos Ambientais), PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) e do PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário);
- Acompanhamento dos colaboradores afastados;

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Cumprimento de 100% do cronograma da Área da Saúde Ocupacional e inserção de dados no sistema conforme cronograma corporativo.

#### **3.1.4. Recrutamento / Seleção e Remuneração**

- Gestão e contratação de agências de recrutamento e seleção;
- Gestão de exames médicos admissionais, demissionais, mudança de função e retorno de afastamento;
- Disponibilização da ferramenta para avaliação dos colaboradores, processamento das avaliações, disponibilização de relatórios e arquivamento;
- Gestão da contratação e da aplicação da Pesquisa de Remuneração;
- Gestão da contratação e da aplicação da Pesquisa de Clima.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Realização de 100% das pesquisas contratadas no prazo acordado.
- Atendimento de 100% das vagas solicitadas nos prazos:
- Normal 30 dias corridos – Analistas e Líderes
- Emergencial 20 dias corridos – Analistas e Líderes
- Normal 15 dias corridos – Cargos Operacionais
- Emergencial 10 dias corridos – Cargos Operacionais

#### **3.1.5. Suporte ao colaborador / líder**

- Suporte ao colaborador / líder por meio da central de atendimento para chamados em 1º Nível (dúvidas, sugestões, alterações, etc).
- Atividades de ajuste de ponto, ajuste de férias e resolução de pendências com o crachá, entre outras.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Atendimento de 95% das solicitações de colaboradores nos prazos definidos pela empresa contratada.

#### **3.1.6. Qualidade de Vida**

- Gestão dos programas e ações para melhoria da qualidade de vida e de bem-estar para os colaboradores e familiares que compõem a empresa.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Cumprimento de 100% do cronograma da Área de Qualidade de Vida.

### **3.1.7. Treinamento e Desenvolvimento**

- Gestão da administração, organização, acompanhamento, premissas, alinhamento e controle do desenvolvimento dos treinamentos;
- Auxílio na identificação dos treinamentos e desenvolvimentos necessários por cargo, pessoa, equipes, etc.;
- Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento;
- Identificação dos recursos para treinamentos e desenvolvimento (Consultorias, Instituições, etc.);
- Providenciar logística para o treinamento e desenvolvimento (local, lista de presença, transporte, alimentação, equipamentos);
- Providenciar avaliação de Reação e Eficácia;
- Planejamento da continuidade dos treinamentos e desenvolvimentos, de acordo com a metodologia e necessidade dos colaboradores e da empresa;
- Elaboração de relatórios estatísticos e analíticos dos treinamentos e desenvolvimentos.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Cumprimento de 100% do cronograma de treinamento.

### **3.1.8. Gestão de assuntos sindicais**

- Participação na reunião inicial de negociação.
- Negociação com os sindicatos.
- Comparação das pautas (visão econômica e não-econômica)

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- N/A.

### **3.1.9. Apoio no atendimento a fiscalizações e auditorias**

- Atendimento de demandas solicitadas por auditorias externas, Poder Concedente, Auditores fiscais da Previdência Social, Ministério do trabalho e Ministério Público, disponibilizando a documentação solicitada, acompanhando o processo de fiscalização/auditoria visando minimizar os riscos empresariais.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Atendimento de 100% das fiscalizações dentro do prazo de 5 dias úteis após a abertura do chamado no sistema.
- Implantação de 100% das ações recomendadas pela auditoria dentro dos prazos definidos pelo auditor e aprovadas pela empresa.

### **3.1.10. Relatórios Gerenciais**

- Disponibilização eletrônica (autosserviço) de relatórios que dão suporte à gestão de pessoas.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Cumprimento do cronograma, com emissão de 100% dos relatórios gerenciais emitidos no prazo.

## **3.2. Financeiro**

### **3.2.1. Contas a Pagar**

- Implantação, processamento bancário e liquidação de pagamentos.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Pagamento de, pelo menos, 90% das prestações de contas no prazo de 2 dias úteis.
- Pagar no prazo, pelos menos, 90% dos documentos até a data de vencimento.



- Eficiência nos registros no Siscoserv, com 100% dos registros de Aquisição/Venda feitos no prazo de até 30 dias corridos.

### **3.2.2.Contas a Receber**

- Implantação, processamento bancário e liquidação de recebíveis.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Integração sistêmica de, pelo menos, 90% dos malotes depositados e protocolos de pedágio automático no prazo de 1 dia útil.
- Integração sistêmica de, pelo menos, 90% dos recebíveis diariamente.

### **3.2.3.Tesouraria e Operações Financeiras**

- Atualização de documentação societária junto a Instituições Financeiras;
- Conciliação Bancaria;
- Fechamento diário do caixa;
- Implantação e processamento das operações financeiras (aplicações, resgates, empréstimos e financiamentos
- Manutenção e acompanhamento do Fluxo de Caixa Realizado;
- Fechamento de câmbio;
- Controle e processamento dos fundos fixos e despesas de viagem;
- Análise e elaboração da obrigação acessória do Siscoserv.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Conciliação de, pelo menos, 95% das contas correntes bancárias no prazo de 1 dia útil.
- Equalização de 100% do caixa no prazo de 1 dia útil.

### **3.2.4.Relatórios Financeiros**

- Elaboração de relatórios padronizados para acompanhamento, que são:
- Conciliação do Contas a Pagar;

- Conciliação do Contas a Receber;
- Posição de adiantamentos a fornecedores em aberto.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Emissão de, pelo menos, 95% dos relatórios financeiros de contas a pagar e receber no prazo, conforme o cronograma estabelecido pela empresa contratada.
- Emissão de, pelo menos, 95% dos relatórios de tesouraria e operações financeiras dentro dos prazos:
  - Adiantamentos em aberto / Multas e Juros / Cauções em aberto até o 5º dia útil do mês subsequente
  - Conciliação de Fornecedores Até o dia 25 do mês subsequente

### **3.2.5.Seguros Operacionais, Responsabilidade Civil e Engenharia**

- Gestão da contratação e renovação dos seguros;
- Apoio na regulação dos sinistros;
- Gestão da contratação da avaliação patrimonial para fins de seguros.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Contratação e/ou renovação de 100% das apólices no prazo requerido.
- Atendimento de 100% das avaliações patrimoniais para fins de seguros operacionais no prazo, de acordo com o vencimento dos laudos de avaliação.
- Realização de, no mínimo, 90% dos comitês de seguros operacionais, pelo menos a cada 2 meses (quando houver sinistros).

## **3.3. Controladoria**

### **3.3.1.Contabilidade Geral**

- Contabilização de lotes automáticos e manuais;
- Controle contábil do ativo imobilizado, intangível e financeiro e cálculos de depreciação e amortização;
- Manutenção de plano de contas e plano de centro de resultado;
- Análise e conciliação de contas contábeis;

- Fechamento de balancetes mensais na moeda local e conversões para moedas estrangeiras (dólar, euro e franco suíço);
- Apoio na definição e implementação de procedimentos contábeis e fiscais;
- Atendimento de obrigações acessórias junto ao Banco Central (Censo de capitais)
- Processamento de contabilidade por cenários: societário, fiscal e Poder Concedente.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Cumprimento de, no mínimo, 83% dos fechamentos no prazo definido pelo cronograma de fechamento contábil (o que representa até dois fechamentos no ano com atraso).

### 3.3.2.Fiscal

- Análise de documentos fiscais, apuração para recolhimento de tributos (impostos, contribuições e taxas) incidentes sobre a atividade da companhia;
- Recepção fiscal dos documentos de cobrança, análise fiscal, retenção dos impostos incidentes;
- Emissão de Notas Fiscais Faturas de Serviços, Declarações de Remessa de Mercadorias e de Venda de Ativo Imobilizado;
- Controle dos Impostos a Recuperar;
- Acompanhamento das legislações municipal, estadual, federal e os acordos bilaterais no caso de importação ou exportação (material e serviços);
- Consultoria fiscal-tributária voltados a assuntos operacionais de tributos federais, estaduais e municipais;
- Atendimento às fiscalizações de ordem tributária nas esferas federal, estadual e municipal;
- Gestão e emissão das atualizações das certidões dos órgãos públicos referentes a tributos federais, estaduais, municipais, imobiliários, INSS, FGTS, Justiça Federal, Justiça do Trabalho, Ações Cíveis, Executivos Fiscais, Falência e Concordata e Cartório de Protesto.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Lançamento das notas fiscais no sistema no prazo:
  - Notas de Ativos Até 20º dia corrido 95% dos lançamentos das NFs realizados no prazo;
  - Demais notas até 25º dia corrido.
- Apuração 100% das obrigações fiscais principais e acessórias no prazo estabelecido pelo fisco.
- Disponibilização de 100% das certidões negativas de débito válidas.

- Atendimento de 100% das fiscalizações no prazo definido.
- Resposta de, pelo menos, 90% das consultas fiscal-tributária no prazo de até 7 dias úteis.
- Emissão de Documentos Fiscais no prazo:
  - Notas Fiscais, Declaração de Venda, Notas de Crédito e Remessa de Mercadoria 2 dias úteis  
95% dos documentos de trânsito de mercadorias emitidos no prazo;
  - Notas Fiscais de Importação 3 dias úteis.

### **3.3.3.Livros contábeis e fiscais**

- Emissão, escrituração e controle dos livros contábeis e fiscais legais físicos e eletrônico como o SPED (Sistema Público de Escrituração Digital) contábil.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Disponibilizar 100% dos relatórios no prazo, seguindo cronograma definido.

### **3.3.4.Relatórios**

- Elaboração mensal de relatórios gerenciais conforme modelo do Grupo CCR;
- Elaboração trimestral de relatórios de revisão limitada das demonstrações contábeis;
- Elaboração anual de relatório das demonstrações contábeis.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Disponibilizar 100% dos relatórios no prazo, seguindo cronograma definido.

### **3.3.5.Apoio no atendimento a auditorias de poder concedente e fiscalizações**

- Apoio à auditoria externa;
- Apoio ao atendimento à auditoria do poder concedente;
- Respostas às cartas de circulação das auditorias externas;
- Apoio ao atendimento à fiscalização Federal;
- Apoio ao atendimento à fiscalização Municipal.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Disponibilizar 100% dos relatórios de auditoria no prazo, seguindo o cronograma corporativo.
- Disponibilizar 100% da documentação no prazo, seguindo o cronograma corporativo.

### **3.3.6. Apoio para publicação das demonstrações contábeis**

- Apoio para publicação anual das demonstrações contábeis

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- N/A.

### **3.3.7. Elaboração de Declarações**

- Elaboração anual da Declaração do Imposto de Renda da Pessoa Jurídica;
- Elaboração anual da Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte (DIRF);
- Elaboração mensal da Declaração de Contribuições e Tributos Federais (DCTF);
- Elaboração mensal da Declaração Eletrônica de Serviços Municipal;
- Elaboração mensal da E-contribuições;
- Informações mensais no Sistema Integrado de Comércio Exterior de Serviços (Siscoserv);
- Elaboração da Declaração Anual de Capitais Estrangeiros.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Disponibilizar 100% das declarações no prazo.

## **3.4. Suprimentos**

### **3.4.1. Negociação e aquisição de materiais e serviços**

- Cotação, negociação, com posterior emissão do pedido compra;

- Elaboração de acordos de fornecimento de materiais, como itens de grande volume e baixo valor agregado.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Atender, pelo menos, 70% das linhas de requisição de compra (RC) e de serviço com pedidos lançados no sistema dentro do prazo:
  - Mercado interno 7 dias úteis.

#### **3.4.2.Importação**

- Busca de fornecedores no mercado internacional que atenda às necessidades da empresa, desde o processo de negociação, transporte, desembaraço até a entrega do material na concessionária;
- Administração de todo o processo de importação, após a definição de fornecedor e dos materiais a serem adquiridos.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Atender, pelo menos, 70% das linhas de requisição de compra (RC) e de serviço com pedidos lançados no sistema dentro do prazo:
  - Mercado externo 10 dias úteis.

#### **3.4.3.Leilão de bens**

- Contratação do leiloeiro;
- Acompanhamento da publicação do edital;
- Preenchimento da Carta de autorização de venda do bem.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- N/A.

#### **3.4.4.Cadastros de materiais e serviços**

- Cadastro de materiais, serviços e fornecedores em sistema.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Atendimento de, no mínimo, 85% das solicitações de cadastro de fornecedores, clientes, materiais, serviços e exceções fiscais no prazo de 2 dias úteis.

#### **3.4.5. Relatórios Gerenciais**

- Quantidade de Requisições;
- Quantidade de Pedidos emitidos;
- SLA.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Disponibilizar 100% dos relatórios no prazo, seguindo cronograma definido.

### **3.5. Frotas**

#### **3.5.1. Gestão da Frota de Veículos**

- Avaliação de desempenho da frota de veículos;
- Acompanhamento da documentação do veículo;
- Avaliação de seguros, sinistros, multas e abastecimentos.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Regularização de 100% da documentação dos carros dentro do prazo legal.
- Emissão de, pelo menos, 92% dos relatórios de desempenho até o 10º dia útil do mês subsequente ou sob demanda, a combinar.

#### **3.5.2. Planejamento da Frota**

- Realizar planejamento da frota;

- Definir modelo de compra e equipagem de veículos;
- Desenvolvimento de equipamentos e fornecedores;
- Leilão de veículos.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Assertividade de, pelo menos, 80% do valor realizado versus o orçamento de investimentos em frotas no ano (ou valor repactuado com a empresa).

### **3.5.3. Relatórios Gerenciais**

- Consolidação de informações e relatórios de desempenho e consumo dos veículos, acompanhamento da tendência e planejamento dos investimentos da frota, e, custos com manutenção dos veículos.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Disponibilizar 100% dos relatórios no prazo, seguindo cronograma definido.

### **3.5.4. Manutenção da Frota de Veículos**

- Gestão das manutenções preventivas e corretivas;
- Gestão dos veículos reservas.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Disponibilização de, pelo menos, 80% da frota de veículos para utilização dos usuários (não inclui indisponibilidade por conta de sinistros).
- Emissão de, pelo menos, 92% dos relatórios de desempenho até o 10º dia útil do mês subsequente ou sob demanda, a combinar.

## **3.6. Jurídico**

### **3.6.1. Elaboração e Análise de Instrumentos Contratuais**



- Elaboração e análise dos instrumentos contratuais (contratos, aditivos e encerramentos);
- Controle físico e digital dos documentos.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Contratos complexos: 7 dias úteis, 90% das solicitações atendidas no prazo.
- Instrumentos padrão: 15 dias úteis, 90% das solicitações atendidas no prazo.

### **3.6.2.Gestão de depósitos/registro de Marcas e Patentes**

- Análise dos pedidos e acompanhamento de depósitos e registros;
- Gestão dos escritórios externos;
- Gestão de processos administrativos relacionados a marcas e patentes;
- Guarda e movimentação dos documentos inerentes ao processo.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Cumprimento de 100% do cronograma das rotinas de proteção das marcas, atendendo aos prazos oficiais INPI.

### **3.6.3.Elaboração e Análise de Documentação Societária e Procuções**

- Elaboração, formalização e registro de atos societários perante órgãos competentes;
- Controle do arquivo físico e digital dos documentos;
- Gestão de escritórios externos;
- Elaboração de procurações públicas e particulares relacionadas ao negócio;
- Guarda e movimentação dos documentos inerentes ao processo.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Realização de, pelo menos, 90% dos avisos para renovação de procurações no prazo de 45 dias corridos de antecedência ao vencimento. Atendimento de, pelo menos, 90% das solicitações de

elaboração de atos societários no prazo de 5 dias úteis, a partir do pedido (considerando somente atividades do Jurídico).

#### **3.6.4. Gestão de Processos Judiciais Ordinários e Estratégicos, Administrativos e Regulatórios**

- Contratação e gestão de escritórios para a prestação de serviços advocatícios;
- Contratação e gestão de assistentes técnicos para acompanhamento de perícias judiciais ou elaboração de laudos;
- Elaboração de relatório de contingências, com classificação de risco das demandas;
- Implementação e gestão da Política de Acordos;
- Acompanhamento de todos os processos judiciais, por meio da alimentação de sistema de gerenciamento;
- Elaboração e acompanhamento de pauta de audiências;
- Emissão de relatórios de acompanhamento diversos;
- Atendimento direto à Auditoria, às Seguradoras, aos Formulários de Referência ou outras obrigações formais impostas ao cliente;
- Realização de reuniões na sede do cliente ou outro lugar definido por este;
- Gestão dos processos administrativos e regulatórios;
- Guarda e movimentação dos documentos inerentes ao processo;
- Gestão de processos administrativos e judiciais de desapropriação;
- Eventual negociação com o patrono do expropriado a fim de reduzir o valor de possível condenação;
- Análise e validação de cartas de adjudicação;
- Aviso de agendamento da imissão na posse e constatação.

#### Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Atendimento de 100% das solicitações nos prazos judiciais/legais.
- Entrega de, pelo menos, 90% das informações/relatórios no prazo definido pelo cronograma estabelecido.
- Envio de informações/relatórios solicitados pelo cliente no prazo:
  - Solicitações Normais: 5 dias úteis 90% das solicitações atendidas no prazo.
  - Solicitações Complexas: 15 dias úteis.
- Atualização de, pelo menos, 80% dos processos no prazo de 15 dias úteis.

### 3.6.5.Consultivo

- Atuação preventiva nos assuntos que exijam análise técnico-jurídica;
- Consultas Formais: Elaboração de pareceres e respostas de ofícios e notificações perante a iniciativa privada e órgãos do Poder Público;
- Consultas Informais: Respostas às solicitações de esclarecimentos que não demandam posicionamento formal por parte do cliente;
- Notificação Extrajudicial Ativa: Elaboração de notificação em nome do cliente;
- Notificação Extrajudicial Passiva (contra-notificação): Resposta à notificação recebida pelo cliente;
- Lançamento das consultas e pareceres no sistema;
- Guarda e movimentação dos documentos inerentes ao processo.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- Atendimento das solicitações nos prazos:
  - Pareceres e consultas simples 2 dias úteis 90% das solicitações atendidas no prazo.
  - Pareceres e consultas complexos 7 dias úteis.

### 3.7. Suporte de TI (ao serviço de BPO)

- Desenvolver, implementar e manter atividades e procedimentos com foco nas melhores práticas em Operações de TI com suporte de infraestrutura de hardware, software, espaço físico e lógico dos equipamentos, soluções de gerenciamento de ambiente segurança e rede como backup/restore, inventário, suporte, gestão de capacidade, banco de dados, telecomunicações e Redução do impacto de incidentes;
- Desenvolver, implementar e manter o plano de contingência e políticas de segurança da informação;
- Realizar a administração dos cadastros e contas de usuários nos diversos ambientes e sistemas, garantindo a segurança nos acessos aos recursos de TI;
- Monitorar e identificar os gargalos de desempenho e capacidade existentes e planejar sua adequação focando as necessidades de cada aplicativo, sistema ou serviço buscando a disponibilidade de dados, informações, sistemas e aplicativos padronizados aos usuários, com desempenho e segurança adequados;
- Identificar oportunidades de melhoria de atendimento e das necessidades da infraestrutura de TI geradas pelo crescimento do Sistema, avaliando novas soluções de TI e tecnologias.

Níveis de Serviço Acordado (SLA):

- São definidos por prioridade e o modelo prevê 90% de cumprimento dos níveis de serviço acordados a seguir:

SLA's Chamados Incidentes por Prioridade		
Prioridade	% de Atendimento	Tempo de Solução
1 - Crítico	90%	4h
2 - Alto	90%	8h
3 - Médio	90%	16h
4 - Baixo	90%	24h

\* Os tempos de solução consideram horas úteis.

#### 4. RESTRIÇÕES

- A solução deve possuir interface com o usuário no idioma português do Brasil.
- A solução deverá ser no modelo SaaS (Software As a Service).
- A solução deverá prever o fornecimento e utilização do sistema SAP, incluindo os módulos PM (Planejamento da Manutenção) e PS (Planejamento de Projetos), do sistema RM TOTVS para folha de pagamento e sistema Success Factors para Gestão de Competências e Avaliação de Pessoas.
- A sistema SAP deverá ser o ECC (Enterprise Central Component) na versão 6.0 e o RM TOTVS na versão 12, e deverá permitir, ao fim do contrato de prestação de serviço, que os dados armazenados sejam exportados para banco de dados relacional Oracle, e um dicionário dos dados deve acompanhar a documentação, de maneira a permitir a realização de consultas às informações.

#### 5. CONSIDERAÇÕES

A proposta técnica deverá conter os seguintes itens:

- Informações da empresa, incluindo experiência e principais clientes;
- Detalhamento dos serviços prestados e dos sistemas utilizados;
- Cronograma de implementação.

Vale ressaltar que este documento especifica as características mínimas da prestação de serviços a serem ofertados, entretanto a proponente poderá oferecer outras opções de serviços com características superiores ao especificado, e ainda deverá:

- Ler atentamente este documento e deixar bem claro na proposta que atende e concorda com todas as solicitações apresentadas neste documento;
- Informar a VIASUL de quaisquer fatos, procedimentos ou especificação disposta neste documento que inviabilize a prestação do serviço antes da assinatura do contrato, caso contrário a proponente assume a viabilidade do projeto e atendimento de todas as solicitações aqui registradas quando de sua contratação;

## 6. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

As propostas serão analisadas com base em requisitos técnicos e comerciais, conforme indicado na tabela abaixo.

O não atendimento de algum dos escopos deste Termo de Referência provoca a desqualificação da Proponente.

<b>A) REQUISITOS TÉCNICOS</b>	<b>PESOS</b>	<b>% TOTAL</b>
1. Perfil da Empresa	0,150	6,00
2. Experiência prévia nos escopos solicitados	0,450	18,00
a) Gestão de Pessoas	0,100	4,00
b) Suprimentos, Controladoria e Finanças	0,150	6,00
c) Jurídico	0,100	4,00
c) Gestão Frota	0,100	4,00
3. Apresentação das propostas	0,200	8,00
4. Demonstrou entendimento completo do escopo solicitado	0,200	8,00
TOTAL	1,000	40,00
<b>B) CONDIÇÕES COMERCIAIS</b>		
1. Preço proposto e cronograma financeiro	1,000	60,00
<b>C) AVALIAÇÃO FINAL</b>	<b>2,000</b>	<b>100,00</b>