

ANEXO IV – SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Este documento descreve os Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento que deverão ser realizados pelo CONTRATADO visando capacitação das equipes envolvidas e dos usuários da Solução Integrada de Gestão Empresarial da plataforma SAP (doravante chamada SOLUÇÃO) do Banco do Nordeste do Brasil S/A (doravante chamado BANCO).
- 1.2. Para fins deste anexo, entende-se como treinamento o fornecimento de capacitação na SOLUÇÃO ao público alvo detalhado adiante, por meio de cursos nas modalidades presenciais, *workshops* e a distância, contemplando inclusive a realização das seguintes atividades:
 - 1.2.1. Preparação e disponibilização de material de cada treinamento;
 - 1.2.2. Configuração do ambiente de treinamento, incluindo a carga de dados no banco de treinamento e configuração do ambiente de execução de treinamento;
 - 1.2.3. Preparação do ambiente para propiciar o treinamento a distância (*e-learning*);
 - 1.2.4. Aplicação de metodologia de avaliação da aprendizagem;
 - 1.2.5. Emissão de certificado de capacitação dos participantes dos treinamentos; e
 - 1.2.6. Aplicação de pesquisa de satisfação junto aos participantes dos treinamentos.
- 1.3. O treinamento deverá ser realizado por instrutores devidamente qualificados, com perfil comprovadamente compatível com o descrito no Anexo XXI - Perfis e Qualificações dos Profissionais.
- 1.4. Este documento considera como transferência de conhecimento as atividades realizadas pelo CONTRATADO visando repasse de subsídios e informações para que as equipes do BANCO obtenham os conhecimentos necessários para o entendimento, configuração, parametrização e customização da SOLUÇÃO.

2. TREINAMENTO

- 2.1. Plano de Treinamento
 - 2.1.1. O CONTRATADO deverá elaborar Plano de Treinamento com as seguintes características:
 - 2.1.1.1. o plano deve conter todos os treinamentos que serão realizados no BANCO;
 - 2.1.1.2. os treinamentos previstos no plano devem abranger todos os macroprocessos e cenários que integram o escopo da SOLUÇÃO;
 - 2.1.1.3. os treinamentos deverão ser aderentes ao público-alvo descrito neste anexo;
 - 2.1.1.4. o cronograma de execução do plano deve ser sincronizado com as fases da implementação e entrega dos módulos da SOLUÇÃO;
 - 2.1.1.5. os treinamentos devem ser ofertados na modalidade presencial e à distância;
 - 2.1.1.6. o conteúdo dos treinamentos deve permitir a capacitação dos usuários na operacionalização da SOLUÇÃO;
 - 2.1.1.7. os treinamentos previstos no plano devem conter as seguintes informações:
 - 2.1.1.7.1. uma breve descrição;
 - 2.1.1.7.2. conteúdo programático;
 - 2.1.1.7.3. relação de materiais didáticos necessários (por exemplo, projeto);
 - 2.1.1.7.4. público-alvo;

- 2.1.1.7.5. carga horária;
 - 2.1.1.7.6. forma de avaliação e de certificação (quando for o caso).
 - 2.1.2. O Plano de Treinamento deverá ser submetido à avaliação do BANCO que apontará as eventuais desconformidades visando alteração pelo CONTRATADO.
 - 2.1.2.1. O BANCO poderá recusar o Plano de Treinamento caso as desconformidades não sejam regularizadas pelo CONTRATADO.
 - 2.1.2.2. Nos casos de recusa do Plano de Treinamento, o BANCO deverá apurar os níveis de serviço e adotar as providências previstas em contrato.
- 2.2. Material de Treinamento
 - 2.2.1. O CONTRATADO será responsável pela elaboração e fornecimento do material e recursos didáticos (apostilas, livros, apresentações e demais documentos) necessários à realização dos treinamentos.
 - 2.2.1.1. Deverão ser fornecidos materiais distintos para a modalidade presencial e a distância, com base na visão cenário e processo.
 - 2.2.2. O conteúdo e material de treinamento dos cursos da modalidade a distância deverão:
 - 2.2.2.1. Ser oferecidos com informações mais detalhadas do que a existente no material utilizado na modalidade presencial;
 - 2.2.2.2. entregues ao BANCO no padrão SCORM, versão 2004 (segunda e terceira edição), SCORM 1.2 e/ou em formato que permita a disponibilização via WEB;
 - 2.2.2.3. hospedados em infraestrutura tecnológica e plataforma de soluções educacionais possível de acesso pelo BANCO, podendo, em comum acordo, utilizar a plataforma de ensino a distância existente no BANCO.
 - 2.2.3. O material de treinamento utilizado na modalidade presencial deverá ser impresso em material de boa qualidade, e entregue também em formato digital, de forma que permita à equipe do BANCO realizar edição nos conteúdos, quando considerar necessário.
 - 2.2.4. O material do treinamento, incluindo o currículo do instrutor e os recursos didáticos necessários, deverá ser submetido à aprovação do BANCO com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência à realização do treinamento.
 - 2.2.4.1. O BANCO poderá rejeitar o material e/ou o instrutor indicado para ministrar o treinamento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa.
 - 2.2.4.2. Nos casos de recusa do material ou do instrutor do treinamento, o BANCO deverá apurar os níveis de serviço e adotar as providências previstas em contrato.
 - 2.2.4.3. Caberá ao CONTRATADO sanar os motivos da recusa em novo prazo definido em conjunto com o BANCO.
 - 2.2.5. Quanto ao conteúdo e organização do material de treinamento, deverão ser atendidos os seguintes requisitos:
 - 2.2.5.1. redação em idioma português brasileiro e estar de acordo com a norma culta da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente;
 - 2.2.5.2. construção em linguagem própria para educação, dialogada, favorecendo a interatividade;
 - 2.2.5.3. atualização e precisão, oferecendo uma representação fidedigna de fatos, princípios, leis, procedimentos, entre outros;
 - 2.2.5.4. apresentação clara dos objetivos de cada módulo, resumo, atividades de aplicação e verificação do conhecimento;

2.2.5.5. apresentação dos módulos de maneira clara e ordenada, na visão de cenário e processo, de tal forma que se estabeleça uma relação lógica entre eles;

2.2.5.6. conter as referências bibliográficas, caso necessário.

2.3. Realização dos Treinamentos

2.3.1. Quanto à realização dos treinamentos, o CONTRATADO deverá observar o seguinte:

2.3.1.1. A realização de cada treinamento deverá ser de acordo com o Plano de Treinamento previamente aprovado pelo Banco;

2.3.1.1.1. Nos casos de atrasos na execução do Plano de Treinamento, o BANCO deverá apurar os níveis de serviço e adotar as providências previstas em contrato.

2.3.1.1.2. A qualquer tempo, o BANCO poderá solicitar adequações ao Plano de Treinamento, que passarão a compor o marco para acompanhamento da execução.

2.3.1.2. A realização dos cursos presenciais deve ser precedida de comunicação formal aos participantes das turmas definidas, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do início de cada treinamento.

2.3.2. Para realização da transferência de conhecimento, o CONTRATADO deverá identificar junto ao BANCO o respectivo público-alvo, a ser formado por:

2.3.2.1. Funcionários do BANCO;

2.3.2.2. Equipe de atendimento de primeiro nível a demandas internas;

2.3.3. O CONTRATADO deverá apresentar ao BANCO definição das turmas requeridas para cada treinamento, levando em conta o Plano de Treinamento, o público-alvo, além dos macroprocessos, cenários e respectivos quantitativos descritos a seguir.

Macroprocesso	Cenário	Qtde. Processo
Contabilidade	CNTB.CGE.010 - Planos de Contas	1
	CNTB.CGE.020 - Escrituração e Conciliação Contábil	12
	CNTB.CGE.030 - Informações e Demonstrações Financeiras	23
Total		36
Controladoria	COTD.COR.010 - CONTROLE ORÇAMENTÁRIO	5
	COTD.CTG.010 - GERENCIAMENTO DE DESPESAS	4
	COTD.CTG.020 - CONTABILIDADE GERENCIAL	6
	COTD.POR.010 - PLANEJAMENTO ORÇAMENTÁRIO	9
Total		24
Gestão de Segurança	SCOR.SIN.010 - Gerir Segregação de Funções	5
	SCOR.SIN.020 - Revisar acessos e garantir conformidade	3
	SCOR.SIN.030 - Administrar e Controlar Identidades	1
Total		9

Logística	GLSP.ABM.010 - Aquisição de Bens, Serviços e Materiais	7
	GLSP.AFX.010 - Gestão de Ativo Fixo	3
	GLSP.CPG.010 - Contas a Pagar	8
	GLSP.CTT.010 - Gestão de Contratos	3
	GLSP.ENT.010 - Entidades Externas	5
	GLSP.EST.010 - Administração de Estoque	3
	GLSP.MAN.010 - Administração da Manutenção	3
Total		32
HCM	RHMN.BEN.010 – Benefícios	11
	RHMN.CDR.010 – Controle Disciplinar e Recursos Administrativos	1
	RHMN.CON.010 – Concurso Público	3
	RHMN.FPG.010 – Folha de Pagamento	9
	RHMN.MSG.010 – Medicina e Segurança do Trabalho	12
	RHMN.PCP.010 – Planejamento de Custo de Pessoal	2
	RHMN.PEL.010 – Gestão de Tempos	7
	RHMN.REM.010 – Remuneração	3
	RHMN.SMP.010 – Suprimento e Movimentação de Pessoal	20
	RHMN.VIA.010 – Viagem Corporativa	4
Total		72
Planejamento Empresarial	PEMP.PRO.040 - Gestão de Projetos	7
	PEMP.PRO.050 - Execução & Controle de Projetos	3
	PEMP.PRO.060 - Encerramento de Projetos	3
	PEMP.PRO.010 - Gestão de Portfólio de Projetos	4
	PEMP.PEO.010 - Planejamento Estratégico	5
	PEMP.PRA.020 - Programa de Ação	5
Total		27
Total Geral		200

2.3.4. Caso as definições de turmas não contemple o atendimento das necessidades de treinamento em termos de macroprocessos, cenários, processos e público-alvo, o BANCO deverá apurar os níveis de serviço e adotar as providências previstas em contrato.

3. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

3.1. Plano de Transferência de Conhecimento

- 3.1.1. O CONTRATADO deverá elaborar Plano de Transferência de Conhecimento descrevendo a estratégia a ser adotada nas ações de transferência de conhecimento, abordando os aspectos de arquitetura, instalação, configuração e parametrização da SOLUÇÃO.
- 3.1.2. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá conter a estratégia a ser utilizada na transferência de conhecimento e um cronograma sincronizado com as fases de implementação e entregas da SOLUÇÃO.
- 3.1.3. A execução do Plano de Transferência de Conhecimento deverá permitir que as equipes do BANCO conheçam os procedimentos e as informações relacionadas com instalação, implementação e sustentação da SOLUÇÃO.
 - 3.1.3.1. A transferência de conhecimento deverá ser efetuada apenas na modalidade presencial.
 - 3.1.3.2. A transferência de conhecimento deverá ser realizada com base em documentação técnica elaborada pelo CONTRATADO.
 - 3.1.3.3. A transferência de conhecimento deve abranger todos os componentes da SOLUÇÃO, no tocante aos aspectos de arquitetura, instalação do ambiente, configuração, perfis de acesso, parametrização e migração de base de dados.
- 3.1.4. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser submetido à avaliação do BANCO que apontará as eventuais desconformidades visando alteração pelo CONTRATADO.
 - 3.1.4.1. O BANCO poderá rejeitar o Plano de Transferência de Conhecimento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa.
 - 3.1.4.2. Caberá ao CONTRATADO efetuar os ajustes necessários no Plano de Transferência de Conhecimento, de acordo com prazos definidos em conjunto com o BANCO.
 - 3.1.4.3. Nos casos de recusa do Plano de Transferência de Conhecimento, o BANCO deverá apurar os níveis de serviço e adotar as providências previstas em contrato.

3.2. Material de Transferência de Conhecimento

- 3.2.1. O CONTRATADO será responsável pela elaboração e fornecimento do material a ser utilizado na realização das atividades de transferência de conhecimento.
- 3.2.2. O material de transferência de conhecimento deverá ser impresso em material de boa qualidade e entregue também em formato digital, de forma que permita à equipe do BANCO realizar edição nos conteúdos, quando considerar necessário.
- 3.2.3. O material de transferência de conhecimento deve ser submetido à aprovação do BANCO com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência à realização das atividades de transferência de conhecimento.
 - 3.2.3.1. O BANCO poderá rejeitar o material de transferência de conhecimento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa.
 - 3.2.3.2. Caberá ao CONTRATADO efetuar no material de transferência de conhecimento as alterações necessárias, de acordo com prazos definidos em conjunto com o BANCO.
 - 3.2.3.3. Nos casos de recusa do material de transferência de conhecimento, o BANCO deverá apurar os níveis de serviço e adotar as providências previstas em contrato.
- 3.2.4. Quanto ao conteúdo e organização do material de transferência de conhecimento, deverão ser atendidos os seguintes requisitos:

- 3.2.4.1. redação em idioma português brasileiro e estar de acordo com a norma culta da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente;
- 3.2.4.2. construção em linguagem própria para educação, dialogada, favorecendo a interatividade;
- 3.2.4.3. atualização e precisão, oferecendo uma representação fidedigna de fatos, princípios, leis, procedimentos, entre outros;
- 3.2.4.4. apresentação clara dos objetivos de cada documento;
- 3.2.4.5. apresentação dos módulos de maneira clara e ordenada, na visão de cenário e processo, de tal forma que se estabeleça uma relação lógica entre eles;
- 3.2.4.6. conter as referências bibliográficas, caso necessário.

3.3. Realização da Transferência de Conhecimento:

- 3.3.1. A realização da transferência de conhecimento deverá ser de acordo com o Plano de Transferência de Conhecimento previamente aprovado pelo Banco.
 - 3.3.1.1. Nos casos de atrasos na execução do Plano de Transferência de Conhecimento, o BANCO deverá apurar os níveis de serviço e adotar as providências previstas em contrato.
 - 3.3.1.2. A qualquer tempo, o BANCO poderá solicitar adequações ao Plano de Transferência de Conhecimento, que passaram a compor o marco para acompanhamento da execução.
- 3.3.2. Para realização da transferência de conhecimento, o CONTRATADO deverá identificar junto ao BANCO o respectivo público-alvo, a ser formado por:
 - 3.3.2.1. Funcionários do BANCO da Superintendência de Tecnologia da Informação;
 - 3.3.2.2. Usuários-chave;
 - 3.3.2.3. Usuários administradores da SOLUÇÃO;
 - 3.3.2.4. Equipe de atendimento a demanda Internas.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 4.1. Os treinamentos presenciais deverão acontecer nas dependências do Banco do Nordeste no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas – CAPGV, situado na Av. Dr. Silas Munguba, 5700, Bairro Passaré – Fortaleza (CE).
- 4.2. Os custos referentes ao deslocamento do profissional técnico, se necessário, incluindo passagens, hospedagem e alimentação, disponibilização de ambiente para execução da transferência de conhecimento, e todo material utilizado, serão de responsabilidade do CONTRATADO, sem ônus adicionais para o BANCO.
- 4.3. O BANCO terá a prerrogativa de gravar em vídeo as aulas dos cursos presenciais ministrados pelo CONTRATADO, tendo como utilização exclusiva ao BANCO.
 - 4.3.1. A gravação poderá incluir a captura da interface de usuário do computador usado na aula para projeção de quadros e demonstrações de uso da SOLUÇÃO contratada.
- 4.4. Toda documentação gerada pelo CONTRATADO deverá ser disponibilizada para o BANCO, que passará a ser de sua propriedade.
- 4.5. Os treinamentos deverão ser ministrados em consonância com o Plano de Treinamento e concluídos antes da implantação do cenário e/ou processo no ambiente de produção do BANCO.
- 4.6. Cada treinamento será avaliado pelos treinandos, nos moldes atualmente aplicados no BANCO.
 - 4.6.1. O treinamento, cuja avaliação do instrutor for inferior a 70%, deverá ser reaplicado com a devida substituição do instrutor, caso o BANCO julgue necessário.

- 4.6.2. Os custos decorrentes da reaplicação do treinamento correrão às expensas do CONTRATADO.