

## **ANEXO II.d - SERVIÇOS DE TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

### **1. FINALIDADE**

- 1.1. Este documento descreve os Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento que deverão ser realizados pela CONTRATADA visando a capacitação das equipes envolvidas e dos usuários da Solução de RH do Banco do Nordeste do Brasil S/A (BANCO), aqui chamada SOLUÇÃO.

### **2. ATIVIDADES DE TREINAMENTO E SUAS ENTREGAS**

- 2.1. Para fins deste anexo, entende-se como treinamento o fornecimento de capacitação do público alvo na operacionalização da SOLUÇÃO, por meio de cursos nas modalidades presenciais e à distância, contemplando inclusive a realização das seguintes atividades:
- 2.1.1. Refinar o Plano de Treinamento com base nas peculiaridades dos usuários do BANCO e no cenário em que a Solução será implantada, e elaborar grade de capacitação, contendo plano de trabalho detalhado com as atividades que serão realizadas para a execução dos treinamentos assim como o planejamento das sessões a serem realizadas;
  - 2.1.2. Preparar e disponibilizar material de cada treinamento, tanto presencial quanto à distância;
  - 2.1.3. Configurar o ambiente, incluindo a carga de dados para realização do treinamento;
  - 2.1.4. Submeter o plano de treinamento à aprovação do BANCO;
  - 2.1.5. Executar o plano de treinamento;
  - 2.1.6. Definir o perfil dos multiplicadores e junto com o BANCO elaborar lista dos empregados que farão parte deste grupo;
  - 2.1.7. Conduzir sessão de capacitação dos multiplicadores, propiciando a estes a habilidade de propagação do conhecimento absorvido entre os demais usuários de sua equipe;
  - 2.1.8. Aplicação de metodologia de avaliação da aprendizagem;
  - 2.1.9. Emissão de certificado de capacitação dos participantes dos treinamentos com especificação de carga horária e conteúdos aplicados.
- 2.2. A CONTRATADA deverá realizar as seguintes entregas relacionadas às atividades de treinamento:
- 2.2.1. Plano de treinamento atualizado, contemplando as atividades, os recursos necessários, as responsabilidades, calendário de treinamentos e prazos para a execução da capacitação;
  - 2.2.2. Material para cada treinamento solicitado:
    - 2.2.2.1. Apresentação a ser utilizada no treinamento presencial;
    - 2.2.2.2. Material didático do treinamento, em português, específico para a Solução em implantação, com conteúdo adequado também ao ensino à distância (maior detalhamento, dialogada, favorecendo a

interatividade), entregues em formato digital, de forma que permita à equipe do BANCO realizar edição nos conteúdos, quando considerar necessário;

- 2.2.2.3. Elaboração de exercícios e avaliações com suas respectivas respostas;
- 2.2.3. Grade do treinamento para as modalidades presencial e à distância, indicando a relação de cursos por módulo, além dos respectivos conteúdos programáticos, objetivo de aprendizado, carga horária e público-alvo.
- 2.3. O treinamento deverá ser realizado por instrutores devidamente qualificados na Solução implementada no BANCO, com experiência comprovada na ferramenta, aplicando didaticamente técnicas de treinamento.
- 2.4. Os treinamentos devem ser previstos de acordo com o calendário de entregas de pacotes/módulos de software que compõem a Solução.
- 2.5. Para cada perfil previsto, será definida uma carga horária mínima necessária para desenvolvimento do nível esperado de conhecimento. São apresentadas também as habilidades que se esperam que os profissionais adquiram após a execução do treinamento correspondente. Essas informações deverão constar na Grade do treinamento.
- 2.6. O material de cada treinamento poderá ser utilizado pelo Banco na Comunidade Virtual de Aprendizagem (CVA), uma plataforma que gerencia os cursos disponibilizados na intranet da instituição, sem custos adicionais;
- 2.7. A CONTRATADA deverá prever os treinamentos aos empregados e a outros colaboradores indicados pelo BANCO para até 158 turmas de 16 horas, totalizando 2528 horas;
- 2.8. A quantidade de horas indicada para o treinamento está relacionada estritamente ao tempo de execução dos treinamentos, não considerando, portanto, as atividades previstas na etapa de preparação do material;
- 2.9. Deverá ser previstos, dentre outros, treinamentos para a equipe do projeto e multiplicadores;
- 2.10. Ao final do treinamento, os funcionários da equipe do projeto deverão possuir os seguintes conhecimentos:
  - 2.10.1. Possuir uma visão global de funcionamento da Solução;
  - 2.10.2. Fazer uso das metodologias, técnicas e ferramentas que suportam o projeto de implantação de maneira adequada;
  - 2.10.3. Entender os benefícios que a nova Solução trará;
  - 2.10.4. Compreender as mudanças dos processos.
- 2.11. Ao final do treinamento, os funcionários multiplicadores deverão possuir os seguintes conhecimentos:
  - 2.11.1. Possuir uma visão global de funcionamento da Solução;
  - 2.11.2. Apresentar entendimento das responsabilidades da função de multiplicador;

- 2.11.3. Entender dos Processos de Negócio relativos aos assuntos para os quais ministrará treinamento;
- 2.11.4. Apresentar conhecimento sobre as funcionalidades da Solução contempladas pelos processos para os quais ministrará treinamento;
- 2.11.5. Conhecer as técnicas básicas de Instrutoria;
- 2.11.6. Ser capazes de realizar consultas e transações na Solução;
- 2.11.7. Apresentar boa capacidade de comunicação e habilidade interpessoal.

### **3. ATIVIDADES DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E SUAS ENTREGAS**

- 3.1. Para fins deste anexo, entende-se como transferência de conhecimento as atividades realizadas pela CONTRATADA visando repasse de subsídios e informações, na modalidade presencial, para que as equipes do BANCO obtenham os conhecimentos no que diz respeito aos aspectos de arquitetura, instalação, configuração, parametrização e customização da Solução.
- 3.2. As atividades de transferência de conhecimento esperadas da CONTRATADA incluem:
  - 3.2.1. Elaborar e manter atualizado durante a vigência do contrato o Plano de Transferência de Conhecimento;
  - 3.2.2. Elaborar e fornecer material a ser utilizado na realização das atividades de transferência de conhecimento;
- 3.3. A CONTRATADA deverá realizar as seguintes entregas relacionadas às atividades de transferência de conhecimento:
  - 3.3.1. Plano de Transferência de Conhecimento, descrevendo a estratégia a ser adotada nas ações de transferência de conhecimento, abordando os aspectos de arquitetura, instalação, configuração, parametrização e customização da Solução.
    - 3.3.1.1. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá conter um cronograma sincronizado com as fases de implementação e entregas da Solução.
    - 3.3.1.2. 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.
    - 3.3.1.3. A transferência de conhecimento deverá ser efetuada apenas na modalidade presencial;
      - 3.3.1.3.1. A transferência de conhecimento deverá ser realizada com base em documentação técnica elaborada pela CONTRATADA;
      - 3.3.1.3.2. 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, customização e migração de base de dados.

- 3.3.1.4. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser submetido à avaliação do BANCO que apontará as eventuais desconformidades visando alteração pela CONTRATADA.
  - 3.3.1.4.1. O BANCO poderá rejeitar o Plano de Transferência de Conhecimento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa;
  - 3.3.1.4.2. Caberá à CONTRATADA efetuar os ajustes necessários no Plano de Transferência de Conhecimento, de acordo com prazos definidos em conjunto com o BANCO; e
  - 3.3.1.4.3. Nos casos de mais de uma recusa do Plano de Transferência de Conhecimento, o BANCO deverá adotar as providências previstas no item 4 deste documento.
- 3.3.2. Material de Transferência de Conhecimento
  - 3.3.2.1. A CONTRATADA será responsável pela elaboração e fornecimento do material a ser utilizado na realização das atividades de transferência de conhecimento.
  - 3.3.2.2. Quanto ao conteúdo e organização do material de transferência de conhecimento, deverão ser atendidos os seguintes requisitos:
    - 3.3.2.2.1. Redação em idioma português brasileiro e estar de acordo com a norma culta da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente;
    - 3.3.2.2.2. Construção em linguagem própria para educação, dialogada, favorecendo a interatividade;
    - 3.3.2.2.3. Atualização e precisão, oferecendo uma representação fidedigna de fatos, princípios, leis, procedimentos, entre outros;
    - 3.3.2.2.4. Apresentação clara dos objetivos de cada documento;
    - 3.3.2.2.5. 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; e,
    - 3.3.2.2.6. Conter as referências bibliográficas, caso necessário.
- 3.4. A realização da transferência de conhecimento deverá ser de acordo com o Plano de Transferência de Conhecimento previamente aprovado pelo Banco.
  - 3.4.1. Nos casos de atrasos na execução do Plano de Transferência de Conhecimento, o BANCO deverá adotar as providências previstas no item 4 deste documento;
  - 3.4.2. A qualquer tempo, o BANCO poderá solicitar adequações ao Plano de Transferência de Conhecimento, que passarão a compor o marco para acompanhamento da execução.
- 3.5. A CONTRATADA deverá ofertar transferência de conhecimento na modalidade presencial aos empregados e outros colaboradores indicados pelo BANCO para até 12 turmas, totalizando no máximo 240 horas.

#### **4. PRAZOS E SANÇÕES**

- 4.1. O Plano de Treinamento e o Plano de Transferência de Conhecimento devem estar totalmente concluídos e validados pelo Banco em até 30 dias antes da previsão do início dos treinamentos e transferência de conhecimentos, tempo hábil para planejamento do Banco e a preparação de material por parte da CONTRATADA sem comprometer o andamento do projeto.
- 4.2. Os materiais de treinamento e de transferência de conhecimento devem ser submetidos à aprovação do BANCO com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência da realização das atividades de transferência de conhecimento.
  - 4.2.1. O BANCO poderá rejeitar o material de treinamento ou de transferência de conhecimento, apresentando a respectiva justificativa para a recusa;
  - 4.2.2. Caberá à CONTRATADA efetuar no respectivo material as alterações necessárias, de acordo com prazos definidos em conjunto com o BANCO.
  - 4.2.3. Nos casos de mais de uma recusa do material de treinamento ou de transferência de conhecimento, o BANCO deverá adotar as providências previstas no subitem 4.3.2 deste documento.
- 4.3. Os prazos de entregas tratadas neste documento submetem-se à aprovação do BANCO e em caso de não conformidades na qualidade dos entregáveis e prazos, o BANCO poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:
  - 4.3.1. Multa de 0,5% por cada recusa, pelo Banco, a partir da segunda recusa, do Plano de Treinamento ou Plano de Transferência de Conhecimento aplicável sobre o preço do item relacionado a treinamentos.
  - 4.3.2. Multa de 1% por cada recusa pelo Banco, a partir da segunda recusa, do material de treinamento ou da transferência de conhecimento aplicável sobre o preço à respectiva turma impactada.
  - 4.3.3. Multa de 0,20% por cada recusa, pelo Banco, do instrutor de treinamento aplicável sobre o preço do item relacionado a treinamento.
  - 4.3.4. Multa de 0,5% por dia de atraso, aplicável sobre o valor correspondente às horas da respectiva turma impactada, pelo atraso injustificado do cronograma de execução dos treinamentos ou transferência de conhecimento, limitado a 10 % do valor.
  - 4.3.5. Multa de 0,25% por não abrangência de treinamentos para todos os cenários e processos e/ou divisão por público alvo, aplicável sobre o preço do item relacionado ao treinamento.

#### **5. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 5.1. 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).
- 5.2. Os custos referentes ao deslocamento do profissional técnico, se necessário, incluindo passagens, hospedagem e alimentação, disponibilização de ambiente para execução da transferência de conhecimento serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicionais para o BANCO.
- 5.3. O BANCO terá a prerrogativa de gravar em vídeo as aulas dos cursos presenciais ministrados pela CONTRATADA, tendo como utilização exclusiva ao BANCO.

- 5.3.1.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.
- 5.4. Toda documentação gerada pela CONTRATADA deverá ser disponibilizada para o BANCO, que passará a ser de sua propriedade.
- 5.5. 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.
- 5.6. Cada treinamento por turma será avaliado pelos treinandos, nos moldes atualmente aplicados no BANCO.
- 5.6.1.O treinamento, cuja avaliação do instrutor for inferior a 70%, deverá ser reaplicado com a devida substituição do instrutor, caso o BANCO julgue necessário.
- 5.6.2.Os custos decorrentes da reaplicação do treinamento correrão às expensas da CONTRATADA.
- 5.7. O BANCO emitirá o Termo de Aceite de Treinamento (TAT) a cada conclusão de turma referentes aos serviços de Treinamento ou Transferência de Conhecimento após apurados positivamente os fatores de aceitação dos cursos.