

ANEXO XII - TREINAMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Este documento descreve os Serviços de Treinamento e Transferência de Conhecimento que deverão ser realizados pela CONTRATADA visando à capacitação das equipes envolvidas e dos usuários da plataforma de CX – *Customer Experience*, Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente, do Banco da Amazônia S/A (BASA), aqui chamada SOLUÇÃO.

1. TREINAMENTOS DE NIVELAMENTO DA EQUIPE

- 1.1. As atividades de nivelamento da equipe englobam os treinamentos a serem executados na fase de planejamento e devem compor o documento "Registros de treinamentos iniciais executados e aceitos". Esse conjunto de capacitações estão descritas a seguir.
 - 1.1.1. Treinamento na metodologia de implantação da CONTRATADA de forma que o BASA possa acompanhar a execução do projeto. Este treinamento será realizado com carga horária mínima de 8 (oito) horas, para 1 turma de até 10 participantes cada. A carga horária máxima diária será definida pelo BANCO.
 - 1.1.2. Treinamentos nos módulos contratados visando proporcionar aos usuários uma visão compreensiva do funcionamento de cada um deles e como deverão ser usados para atendimento dos requisitos deste edital. Estes treinamentos serão realizados com carga horária de 16h, para até 6 turmas de até 10 participantes cada. A carga horária máxima diária será definida pelo BANCO.
 - 1.1.3. Treinamentos gerais da SOLUÇÃO com foco na Visão Executiva estratégica visando proporcionar aos usuários uma visão compreensiva do funcionamento e potencial da ferramenta e como deverá ser usada para atendimento dos requisitos deste edital. Estes treinamentos serão realizados com carga horária de 8h, para até 4 turmas de até 10 participantes cada. A carga horária máxima diária será definida pelo BANCO.
 - 1.1.4. Treinamentos gerais da SOLUÇÃO com foco na Visão Gerencial visando proporcionar aos usuários uma visão compreensiva do funcionamento e potencial da ferramenta e como deverá ser usada para atendimento dos requisitos deste edital. Estes treinamentos serão realizados com carga horária de 5h, para até 4 turmas de até 10 participantes cada. A carga horária máxima diária será definida pelo BANCO.
 - 1.1.5. Treinamentos referentes à arquitetura da SOLUÇÃO, forma de parametrização e configuração, linguagem de programação, banco de dados utilizados pela SOLUÇÃO, envolvendo, inclusive, apresentação macro do modelo de dados. O objetivo é proporcionar capacitação à equipe de TI do BANCO. Estes treinamentos serão realizados com carga horária de 16h, em 1 turma de até 10 participantes cada. A carga horária máxima diária será definida pelo BANCO.
 - 1.1.6. Quadro-resumo dos Treinamentos de Nivelamento:

FRENTES DE TREINAMENTO	QUANT. TURMAS	CARGA HORÁRIA	QUANT. PARTICIPANTES
Metodologia de Implantação	1	8	10
Módulos Contratados	6	16	10
Visão Executiva	4	8	10

Visão Gerencial	4	5	10
Arquitetura	1	16	10

- 1.2. A modalidade de cada treinamento deverá ser presencial, a critério do BASA e negociado com a CONTRATADA.

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 BASA 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, conjuntamente com o BASA elaborar lista dos empregados que farão parte do grupo;
- 2.1.7. Conduzir sessão de capacitação dos multiplicadores, propiciando a esses 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 BASA 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 de usuário 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), e UCBASA /EAD, plataformas que gerenciam os cursos disponibilizados na intranet da instituição, sem custos adicionais;
- 2.7. A quantidade de horas para o treinamento está relacionada estritamente ao tempo de execução dos treinamentos, não considerando, portanto, as atividades previstas na etapa de preparação do material;
- 2.8. Deverão ser previstos, dentre outros, treinamentos para a equipe do projeto e multiplicadores;
- 2.9. Ao final do treinamento, os **funcionários da equipe do projeto** deverão dominar os seguintes conhecimentos:
 - 2.9.1. Visão global de funcionamento da SOLUÇÃO;
 - 2.9.2. Fazer uso das metodologias, técnicas e ferramentas que suportam o projeto de implantação de maneira adequada;
- 2.10. Ao final do treinamento, os **funcionários multiplicadores** deverão dominar os seguintes conhecimentos:
 - 2.10.1. Visão global de funcionamento da SOLUÇÃO;
 - 2.10.2. Apresentar entendimento das responsabilidades da função de multiplicador;
 - 2.10.3. Apresentar conhecimento sobre as funcionalidades da SOLUÇÃO contempladas pelos processos para os quais ministrará treinamento;
 - 2.10.4. Ser capazes de realizar consultas e transações na SOLUÇÃO;

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 ao repasse de subsídios e informações, para que as equipes do BASA 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 implantação e entregas da SOLUÇÃO.
 - 3.3.1.2. A execução do Plano de Transferência de Conhecimento deverá permitir que as equipes do BASA conheçam os procedimentos e as informações relacionadas com instalação, implantação e sustentação da SOLUÇÃO.
 - 3.3.1.3. A transferência de conhecimento deverá ser efetuada nas modalidades presencial ou remota.
 - 3.3.1.4. A transferência de conhecimento deverá ser realizada com base em documentação técnica elaborada pela CONTRATADA;
 - 3.3.1.5. 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.
 - 3.3.1.6. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser submetido à avaliação do BASA e poderá sofrer ajustes, pela CONTRATADA, no caso de eventuais desconformidades.
 - 3.3.1.6.1. O BASA poderá recusar o Plano de Transferência de Conhecimento, uma vez apresentada a devida justificativa para tal;
 - 3.3.1.6.2. Caberá à CONTRATADA efetuar os ajustes necessários no Plano de Transferência de Conhecimento indicados pelo BANCO, de acordo com prazos definidos (ver sanções) conjuntamente;

3.3.1.6.3. Nos casos de mais de uma recusa do Plano de Transferência de Conhecimento, o BASA deverá adotar as providências previstas no item 5 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 BASA deverá adotar as providências previstas no item 4 deste documento;

3.4.2. A qualquer tempo, o BASA poderá solicitar adequações ao Plano de Transferência de Conhecimento, que passarão a compor o marco para acompanhamento da execução.

4. PRAZOS

4.1. O Plano de Treinamento e o Plano de Transferência de Conhecimento devem estar totalmente concluídos e validados pelo BASA em até 30 dias antes da previsão do início dos treinamentos e transferência de conhecimentos, tempo hábil para planejamento do BASA 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 BASA com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência da realização das atividades de transferência de conhecimento.

- 4.2.1. O BASA 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 BASA deverá adotar as providências previstas no Anexo XIV – Níveis Mínimos de Serviços.
- 4.3. Os prazos de entregas tratadas neste documento submetem-se à aprovação do BASA e em caso de não conformidades na qualidade dos entregáveis e prazos, o BASA poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA penalidades conforme previsto no Anexo XIV – Níveis Mínimos de Serviços.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 5.1. Os treinamentos presenciais deverão acontecer nas dependências do BASA, conforme determinação da área responsável.
- 5.2. Os custos referentes ao deslocamento de instrutores da CONTRATADA incluindo passagens, hospedagem e alimentação, para execução da transferência de conhecimento serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicionais para o BASA.
- 5.3. O BASA terá a prerrogativa de gravar em vídeo as aulas dos cursos presenciais ministrados pela CONTRATADA, tendo como utilização exclusiva ao BASA.
 - 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 para o treinamento deverá ser disponibilizada para o BASA, 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 BASA julgue necessário.
 - 5.6.2. Caso ocorra a reaplicação do treinamento, os custos decorrentes correrão às expensas da CONTRATADA.
- 5.7. O BASA 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.