

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

HEINZ BRASIL S.A., localizada na Avenida Rebouças, nº 3970, 13º andar, Edifício Eldorado Business Towers, São Paulo/SP, CEP: 05402-918, inscrito no CNPJ sob n.º **50.955.707/0001-20**, e suas subsidiárias (i) localizada na Rodovia GO 080, Km 26, em Nerópolis-GO, inscrita no CNPJ sob n.º **50.955.707/0004-72** (ii) localizada na Rodovia GO 222, s/n, Km 5, inscrita no CNPJ sob n.º **50.955.707/0011-00**, declara que mantém com a empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S.A.**, com sede em Jaguariúna/SP, na Rua Minas Gerais, nº 1.476, Jardim Alice, inscrita no CNPJ nº. **58.069.360/0001-20**, o **Contrato CW102949** firmado em **20/04/2023**, conforme abaixo discriminado:

Objeto: Prestação de serviços de BPO (Business Process Outsourcing) de RH.

Vigência: 20/04/2023 a 31/03/2024

DETALHAMENTO DO OBJETO E DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Prestação de serviços de BPO (Business Process Outsourcing) para as atividades administrativas (back office).

Disponibilização, implementação e gerenciamento de sistema integrado do tipo ERP (Enterprise Resource Planning) na modalidade SaaS (Software as a Service),

Operação das cadeias de processos HTR (Abrange desde a contratação, pagamento do colaborador à sua saída) e na operação de BPO (fases de implantação, operação e transição).

Processamento de folha de pagamento para 3.336 pessoas.

Implementação de práticas, procedimentos e sistemas relacionados às soluções digitais integradas em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Fornecimento de solução digital integrada, hospedada em nuvem e em território nacional, e que segue boas práticas de segurança, conformidade e uso de tecnologias atualizadas em um ambiente de alta disponibilidade. Network Operations Center – NOC foi instalado para o fornecimento da solução.

Implantação, Operação e Gestão BPO

Local de prestação de serviços: Delivery Center Stefanini

Horário de trabalho: de Segunda à Sexta-Feira, das 08:00h às 18:00 horas

Infraestrutura: A Stefanini disponibiliza os equipamentos de informática e telefonia. Notebook, suporte para notebook, headset, teclado e mouse

Escopo N1

Atendimentos de dúvidas e esclarecimentos referentes a:

- Benefícios;
- Férias;
- Folha de Pagamento;
- Ponto;
- Manutenção Cadastral;
- Admissão e Rescisão;
- Previdência Privada.

Escopo N2

Atendimentos de solicitações referentes a:

- Admissões;
- Rescisões;
- Promoções e Movimentações;
- Manutenção Cadastral;
- Manutenção de Benefícios;
- Programação / Reprogramação / Cancelamento / Cálculo de Férias;
- Lançamentos de Atestados, Licenças e afastamentos;
- Tratativa de Ponto Eletrônico;
- Reembolso de Benefícios;

Escopo N3

Atendimentos de solicitações referentes a:

- Cálculo e manutenção da Folha de Pagamento (incluindo conferência bancária);
- Obrigação anual (DIRF);
- Lançamentos de HE retroativos;
- Lançamentos de ausências retroativas;
- Reembolso de descontos em geral em folha;
- Reembolso Auxílio Creche, VT, Ajudas de Custo.

VOLUMETRIA

Volumetria mensal de atendimento	
Admissões	90
Rescisões	90
Férias mês	300
Benefícios	3.336
Promoção	100
Atualização de Cadastro	50
Ponto Eletrônico	2.170
Folha de Pagamento	3.336

- **3.336** colaboradores atendidos;
- **1.240** chamados N1 mês;
- **2.800** tratativas N2/mês;
- **3.336** tratativas N3/mês;
- **2.170** tratativas mês referente a ponto eletrônico;

EQUIPE OPERACIONAL

Perfil	Nível	Quantidade	Horas/mês
Assistente	Junior	3	660
Analista	Junior	2	440
	Pleno	3	660
Supervisão	Junior	1	220

De período **01 de julho de 2023 à 31 de dezembro de 2023**

FERRAMENTAS UTILIZADAS

- ADP rhweb19;
- MS Office 365;
- Qualitor Advanced versão 8.20.

METODOLOGIA

- ECRS

NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

Indicador	Medida	Meta Contratada
Chamados Solucionados no Prazo	%	➤ 95
Taxa de Satisfação	%	➤ 95
Reincidentes	%	< 1

SATISFAÇÃO

Atesta-se ainda, que os compromissos assumidos foram cumpridos satisfatoriamente, no que diz respeito aos padrões exigidos por esta empresa, principalmente no tocante ao cumprimento de prazos, desempenho e qualidade dos serviços fornecidos, nada constando em nossos arquivos que desabone comercial ou tecnicamente a referida empresa.

SIGNATÁRIO

Nome	Charles Alessander Ferreira Santana
Cargo	Gerente de Adm Pessoal e Relações Trabalhistas
E-Mail	charles.santana@kraftheinz.com
Telefone	(11) 993188454

São Paulo/SP, 18 de janeiro de 2024

CHARLES ALESSANDER FERREIRA SANTANA
GERENTE DE ADM PESSOAL E RELAÇÕES TRABALHISTAS

HEINZ BRASIL S.A._18-01-2024.pdf

Documento número #356ca504-cc65-4392-b00b-80b73c43a1a7

Hash do documento original (SHA256): 8358041015a31676676570a1c1ae4fa3e8772920ac8ae29f4145591898a9908f

Assinaturas



Charles Alessandro Ferreira Santana

CPF: 015.295.476-79

Assinou em 18 jan 2024 às 18:52:14

Log

- 18 jan 2024, 14:31:07 Operador com email jvmoroni@stefanini.com na Conta c62def6d-91d0-4414-a415-da11e6adb9c0 criou este documento número 356ca504-cc65-4392-b00b-80b73c43a1a7. Data limite para assinatura do documento: 17 de fevereiro de 2024 (14:27). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 18 jan 2024, 14:31:07 Operador com email jvmoroni@stefanini.com na Conta c62def6d-91d0-4414-a415-da11e6adb9c0 adicionou à Lista de Assinatura: charles.santana@kraftheinz.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Charles Alessandro Ferreira Santana.
- 18 jan 2024, 18:52:14 Charles Alessandro Ferreira Santana assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail charles.santana@kraftheinz.com. CPF informado: 015.295.476-79. IP: 201.157.202.139. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5699 e longitude -46.642. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.723.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 18 jan 2024, 18:52:15 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 356ca504-cc65-4392-b00b-80b73c43a1a7.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 356ca504-cc65-4392-b00b-80b73c43a1a7, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.