



## **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

**METROPOLITAN TRANSPORTS S.A.**

Prezado provedor,

Este acordo tem o objetivo de definir o padrão mínimo na prestação de serviço entre as partes.

Descreve também a forma que eles serão medidos, controlados e acompanhados pela Metropolitan durante o período de vigência da prestação.

Objetivando a qualidade, o provedor deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria contínua dos serviços prestados. Devem comunicar, coordenar e aplicar os princípios constantes nesse documento.

Desta forma solicitamos a leitura atenta deste Acordo de Nível de Serviço e reconhecimento de entendimento e concordância.

### **Confidencialidade**

Toda e qualquer informação ou conhecimento que não seja de ordem pública, classificado ou não como confidencial, jamais poderá ser revelado aos terceiros.

Por informações confidenciais, queremos dizer qualquer informação não pública que possa ser útil para nossa concorrência ou pode causar qualquer tipo de dano ao Grupo Metropolitan ou ao nosso cliente se divulgado. Os provedores devem proteger o sigilo e a segurança de todas as informações confidenciais, garantindo práticas de proteção apropriadas.

Tome cuidado ao discutir ou fazer negócios em locais públicos. Respeite os requisitos de segurança ao usar telefones móveis, internet, viva-voz ou qualquer outro meio de comunicação não protegido.

### **Segurança**

O provedor deve manter os mais altos níveis de segurança física e lógica, controlando o acessos não-autorizados, integridade física do executante, dentre outros.

### **Proteção e Privacidade de Dados**

Colete, use, conserve e divulgue somente os documentos e dados pessoais e comerciais estritamente necessários, de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis, sempre observando a estrita necessidade e confidencialidade.



Nunca use ou divulgue informações pessoais ou documentação sem o consentimento prévio, para qualquer propósito além do serviço subcontratado.

Informações e documentações eletrônicas ou físicas devem ser armazenadas em ambiente seguro e restrito, onde somente pessoas autorizadas possam acessá-los.

### **Proteção Meio Ambiente**

Empenhar-se em proteger e preservar o meio ambiente, através de ações que contribuam para a proteção da ecologia e melhoria da qualidade de vida de nossa sociedade, no presente e futuro.

### **Responsabilidade Social**

Atuar com honestidade, profissionalismo, ética e transparência na prestação de serviços e nos negócios. Promover os direitos humanos e cidadania, atuando de acordo com a lei com funcionários e agregados, respeitando a diversidade cultural, sexual, social e racial. Prevenir e combater o trabalho infantil e escravo. Em todos os níveis e atividades, respeitar todos os envolvidos sem preconceito ou discriminação.

### **Código de Ética**

Toda e qualquer atividade deve ser executada seguindo princípios de ética, honestidade, integridade, confiança, profissionalismo, transparência e mútuo respeito.

Os clientes devem ser tratados com respeito, ética, dignidade e honestidade. Sempre agir de maneira profissional.

### **Política Anticorrupção e Anti-suborno**

É imperativo sua adesão à esta política, garantido que seus empregados e terceiros:

- Nunca se envolva em qualquer tipo de suborno, diretamente ou por terceiros;
- Nunca ofereça, faça ou autorize qualquer pagamento impróprio (em dinheiro ou de outra forma);
- Nunca tente induzir qualquer indivíduo a agir ilegalmente ou indevidamente;
- Nunca ofereça ou aceite dinheiro ou item de valor como presente, propina ou comissão, se correlacionados à aquisição de negócios ou à adjudicação de um contrato;
- Nunca ofereça ou dê presentes a qualquer funcionário ou representante público ou governamental, se houver alguma expectativa ou implicação de um favor em retorno;
- Nunca aceite qualquer presente de parceiros de negócios, se houver a mínima sugestão de que espera um favor em retorno;
- Nunca deixe de observar e denunciar qualquer indicação de pagamentos indevidos às autoridades competentes;
- Nunca induza ou auxilie alguém a agir em desacordo com a legislação ou regulamento aplicável.



## **Prestação de serviço / fornecimento**

Comprometemo-nos a:

- Fornecer os bens ou serviços em conformidade com as orientações e acordo previamente estabelecidos;
- Respeitar e cumprir as leis, regulamentações e normas locais e internacionais vigentes;
- Manter atualizadas toda e qualquer licença ou autorização necessária para o desempenho da atividade contratada;
- Responsabilizar-se por quaisquer danos, despesas ou perdas de qualquer natureza, incluindo danos a terceiros, causados durante o fornecimento do serviço;
- Garantir um alto grau de disponibilidade do fornecimento de serviço, bem como realizar adequações ou manutenções preventivas sempre que necessário ou apontado por nós;
- Contratar legalmente mão-de-obra especializada, com qualificação técnica e habilidades adequadas à prestação de serviço, responsabilizando-se pelos tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, civis, fiscais e sociais pertinentes;
- Contratar e manter em vigor durante prestação de serviço seguro de acidentes pessoais e terceiros, além de acidente de trabalho para todos os colaboradores;
- Substituir imediatamente qualquer prestador apontado como inadequado ao serviço pela Metropolitan ou seu cliente, arcando com todos os encargos e custos envolvidas nesta substituição;
- Responder pela qualidade e precisão do serviço prestado e, caso necessário, refazer ou reparar serviços não-adequados no prazo máximo de dois dias úteis da oficialização do aviso;
- Manter a Metropolitan informada do andamento do serviço;
- Para serviços de embalagem, armazenagem, transporte ou entrega de mudança, favor acessar os anexos correspondentes para referência de nível de serviço;
- Cumprir com prazos, condições e especificações previamente acordados.

## **Penalidades**

De acordo com a análise do risco, anomalias na prestação do serviço ou não cumprimento do acordo, a prestação será considerada como não cumprida e portanto o valor pertinente ao cumprimento parcial será renegociado, salvo se razoavelmente justificado pelo provedor.

Conforme amparado pelo Lei nr. 10.406 de 10 de Janeiro de 2002, artigo 393, não há impunidade pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles



responsabilizado, sendo explicitado no parágrafo único que o caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não eram possíveis evitar ou impedir.

### **Faturamento**

Data emissão: em até 48 horas úteis da conclusão do serviço, salvo se data for superior ao dia 20 do mês corrente, quando deverá ser emitido somente no primeiro dia útil do mês subsequente.

Conformidade: dever estar em conformidade com valores previamente acordados.

Conteúdo: nota fiscal ou recibos devem conter:

- razão social completa da unidade fiscal designada da Metropolitan;
- nome do cliente referente;
- descrição detalhada do(s) produto(s) ou serviço(s) prestado(s);

Envio: nota fiscal ou recibo deve ser encaminhado ao solicitante da prestação de serviço em até 24 horas úteis da emissão.

Os títulos emitidos contra a Metropolitan não podem ser negociados com bancos, factorings ou outras instituições ou pessoas.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1** – Serviço de Origem (embalagem, retirada e transporte de mudança)

Os serviços devem compreender:

- a) Vistoria física ou baseada em lista do cliente. Solicitar ao cliente que identifique previamente objetos de valor monetário ou sentimental diferenciados.
- b) Formulário de vistoria com informação completa de serviços ou solicitações, o qual deve ser encaminhado à Metropolitan junto com o resumo de serviço e cotação.
- c) Organização, classificação, embalagem dos bens do cliente:  
Embalagem deverá ser efetuada com mão de obra própria, com profissionais devidamente treinados para cada tarefa, de acordo com os padrões de mudanças internacionais de qualidade.  
Itens frágeis (louças, cristais, porcelanas, enfeites, etc), obras de arte, estátuas e outro item de valor monetário ou sentimental ao cliente, devem ser embalados em papel seda, papel Kraft, polibolha ou material similar, antes de serem acondicionadas em caixas resistentes.



Caixa especial de madeira ou engradado individual sob medida deve ser usado para embalagem de quadros, vasos, esculturas, lustres, piano, cristaleiras, tampos ou prateleiras de vidro ou mármore.

Móveis normais devem ser desmontados. Não aproveitar espaço interno de móveis a menos que previamente autorizado pela Metropolitan e, neste caso somente com itens leves.

- d) Durante a embalagem preparar inventário completo e detalhado de todos os objetos embalados, item a item. Deve-se preparar um inventário por tipo de embarque. Cada uma das páginas do inventário deve ser datada e assinada pelo cliente e pelo chefe de equipe da transportadora. Uma via do inventário deverá ser entregue ao cliente.
- e) Retirada e transporte ao local final pré-estabelecido (seu armazém, zona portuária, nosso depósito, etc).
- f) Solicitar à cliente que preencha e assine o *performance report* enviado pela Metropolitan.
- g) O inventário e o *performance report* devem ser enviados à Metropolitan em até 24 horas após o término do serviço.
- h) Caso responsável pela retirada ou ovação do container, a inspeção de condições deve ser efetuada antes do uso. Caso o container não esteja dentro das normais e condições adequadas, este deve ser rejeitado e nova unidade retirada. Use as dicas abaixo como padrão:
  - Interior: deve ter uma estrutura sólida, sem dentes ou protruções afiadas que possam interferir no carregamento. Deve-se verificar se não há furos ou rachaduras (fazer o teste de luz: entre no container, feche as portas e certifique-se de que não entre luz pelas paredes, teto, piso e portas). Verifique os pequenos remendos efetuados anteriormente e tente prever se estes evitarão a entrada de água. O teste com água ou fumaça também é eficiente. Se há ventosas, certifique-se de que estas bloquearão a entrada de água. A limpeza é muito importante – o container deve estar livre de resíduos e odores.
  - Exterior: não deve ter bordas afiadas, dentes ou outros danos que possam interferir no manuseio. Certifique-se de que as portas podem ser trancadas e se há um lugar para a colocação de lacre de segurança. Certifique-se de que as dobradiças e travas não podem ser facilmente removidas, pois, em caso afirmativo, o container poderá ser facilmente aberto sem a quebra do lacre. Verifique se a trava que irá fixar a unidade ao chassi está em perfeitas condições.
- i) Transporte da unidade ao armazém, terminal alfandegário ou zona portuária, de acordo com instrução prévia

## ANEXO 2 – Serviço de Destino

Os serviços devem compreender:

- a. Retirada da unidade da zona portuária ou armazém, caso solicitado;
- b. Transporte à residência do cliente ou destino final para entrega;
- c. Conferência do lacre da unidade e, em caso de divergência informar imediatamente o coordenador da Metropolitan;
- d. Entrega pelas vias normais de acesso e em superfície plana;
- e. Execução de serviços especiais (içamento, transbordo, etc) se necessário e previamente autorizado;
- f. Conferência dos itens entregues (via bingo) de acordo com o inventário de origem. Caso haja falta de item ou danos, informação deve ser mencionada no inventário. Sempre que possível tirar fotos;



- g. Desembalagem de todos os itens;
- h. Arrumação geral dos pertences;
- i. Montagem de móveis;
- j. Inventário de entrega com anotação de recebimento deve ser assinado e datado em todas as páginas, pelo cliente e pelo chefe de equipe;
- k. Solicitar ao cliente que preencha e assine o *performance report* enviado pela Metropolitan;
- l. O inventário e o *performance report* devem ser enviados à Metropolitan em até 24 horas após o término do serviço;
- m. Retirar o material de embalagem e providenciar o descarte adequado de acordo com normas de proteção ambiental;
- n. Retorno do container vazio ao terminal no destino, caso seja aplicável.

### ANEXO 3 – Armazenagem

Caso contratada, a mudança deverá ser acondicionada em local adequado, seguro e livre de efeitos climáticos ou externos.