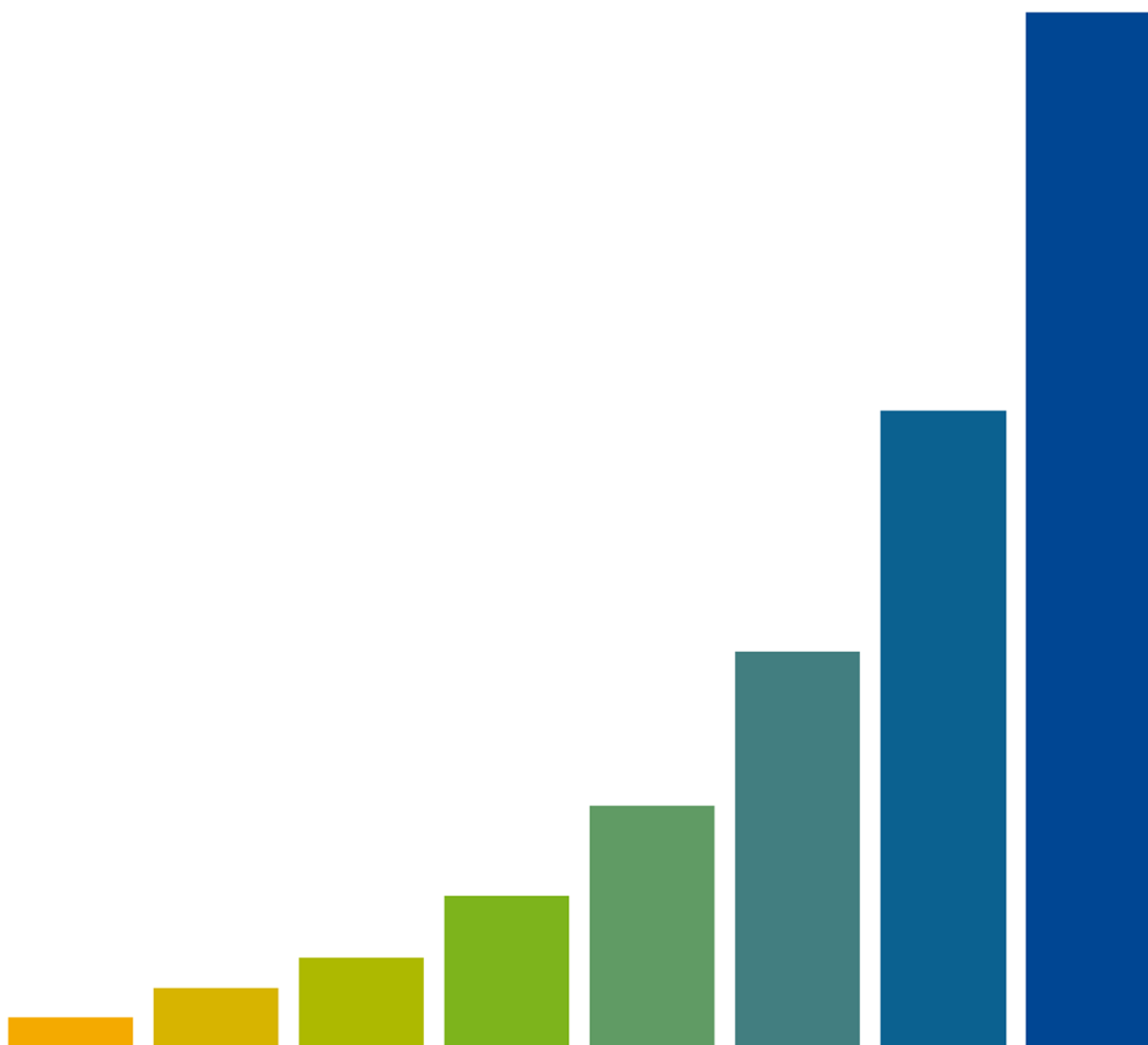


BECOMEX

ANEXO TÉCNICO SLA DE TEMPO DE ATENDIMENTO



BECOMEX

1. OBJETIVO

Definir os parâmetros de SLA (Service Level Agreement) de tempo de atendimento para o serviço de classificação fiscal e catálogo de produtos, garantindo previsibilidade, priorização e governança operacional.

2. ESCOPO

A BECOMEX atende as requisições de novas classificações, ou novos atributos do catálogo de produtos, com base na priorização feita pela CONTRATANTE. A contagem do tempo de resposta será contato a partir do momento que a Becomex receber todas as informações técnicas do produto.

Regras do modelo de atendimento de SLA – Service Level Agreement contemplados nesta proposta.

Modelo a ser considerado conforme selecionado na proposta MESTRE.

Modelo Padrão

PRIORIDADE	TEMPO DE ATENDIMENTO EM HORAS ÚTEIS	VOLUME MENSAL PREVISTO	VOLUME DIÁRIO PREVISTO
Normal	40	80%	5%
Alta	24	20%	1%

Modelo Customizado

PRIORIDADE	TEMPO DE ATENDIMENTO EM HORAS ÚTEIS	VOLUME MENSAL PREVISTO	VOLUME DIÁRIO PREVISTO
Normal	40	75%	10%
Alta	24	15%	5%
Crítico	12	10%	1%

1. Nos 3 primeiros meses, a medição não é realizada.
2. Caso a quantidade de itens exceda a previsão diária ou mensal, apenas a quantidade prevista será considerada para fins de apuração do SLA.
3. A apuração do SLA leva em consideração o tempo que o item ficou em análise com a Becomex. O tempo que o item ficou pendente de informações técnicas com o cliente não será computado.
4. Para itens químicos o tempo de resposta será dobrado.

5. No mínimo 85% dos itens devem ser atendidos dentro do prazo definido para a prioridade do item.

6. Quantidade de itens reprovados não deve passar de 5% do total itens classificados no mês.

3. METODOLOGIA

1. Parametrização dos SLAs no Portal GT.
2. Controle automático de prazos e filas.
3. Monitoramento por dashboards e KPIs.

Claudio Rizzatti

Joelson Felthaus

GTT.06. ANEXO_TÉCNICO_SLA_DE_TEMPO_DE_ATENDIMENTO_VERSÃO_2026-02-04_V01.docx

Documento número #291ba04c-456e-488a-8b7e-79f60b5e6c24

Hash do documento original (SHA256): c51c51048a217a0cc3bc0b476c19b780a8c44737bc3f9e71cf59c3cbc2bfb338

Assinaturas

✓ **Claudio Rizzatti**

CPF: 800.198.629-20

Assinou para aprovar em 19 mar 2026 às 10:37:37



Claudio Rizzatti

✓ **Joelson Feldhaus**

CPF: 018.043.829-81

Assinou para aprovar em 26 mar 2026 às 16:48:09



Joelson Feldhaus

Log

- 19 mar 2026, 08:57:20 Operador com email barbara.moreira@becomex.com.br na Conta 4e78d9f2-573f-4e0e-af53-f6f2d80f7ed3 criou este documento número 291ba04c-456e-488a-8b7e-79f60b5e6c24. Data limite para assinatura do documento: 18 de abril de 2026 (08:57). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 19 mar 2026, 08:59:48 Operador com email barbara.moreira@becomex.com.br na Conta 4e78d9f2-573f-4e0e-af53-f6f2d80f7ed3 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 18 de abril de 2026 (08:54).
- 19 mar 2026, 08:59:52 Operador com email barbara.moreira@becomex.com.br na Conta 4e78d9f2-573f-4e0e-af53-f6f2d80f7ed3 adicionou à Lista de Assinatura: claudio.rizzatti@becomex.com.br para assinar para aprovar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Claudio Rizzatti.
- 19 mar 2026, 08:59:52 Operador com email barbara.moreira@becomex.com.br na Conta 4e78d9f2-573f-4e0e-af53-f6f2d80f7ed3 adicionou à Lista de Assinatura: joelson.feldhaus@becomex.com.br para assinar para aprovar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Joelson Feldhaus e CPF 018.043.829-81.

-
- 19 mar 2026, 10:37:37 Claudio Rizzatti assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail claudio.rizzatti@becomex.com.br. CPF informado: 800.198.629-20. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo dd25d2(...), vide anexo manuscript_19 mar 2026, 10-35-59.png. IP: 186.226.151.232. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -26.26405322688603 e longitude -48.85154839340165. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1406.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 26 mar 2026, 16:48:09 Joelson Feldhaus assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail joelson.feldhaus@becomex.com.br. CPF informado: 018.043.829-81. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 29d79c(...), vide anexo manuscript_26 mar 2026, 16-46-57.png. IP: 186.226.151.232. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -26.264116 e longitude -48.851768. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1410.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 26 mar 2026, 16:48:11 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 291ba04c-456e-488a-8b7e-79f60b5e6c24.
-



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> 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 291ba04c-456e-488a-8b7e-79f60b5e6c24, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

Anexos

Claudio Rizzatti

Assinou o documento para aprovar em 19 mar 2026 às 10:37:37

ASSINATURA MANUSCRITA

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo dd25d2(...)



Claudio Rizzatti
manuscript_19 mar 2026, 10-35-59.png

Joelson Feldhaus

Assinou o documento para aprovar em 26 mar 2026 às 16:48:09

ASSINATURA MANUSCRITA

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 29d79c(...)



Joelson Feldhaus
manuscript_26 mar 2026, 16-46-57.png