

ATENÇÃO, CASO ESTEJA FAZENDO O CADASTRO PARA OS PROJETOS EM POSTOS DE COMBUSTÍVEL, A PÁGINA DE CADASTRO É OUTRA. [CLIQUE AQUI PARA ACESSAR](#)

Os TERMOS E CONDIÇÕES a seguir aplicam-se a sua participação como Cliente Oculto da Mister O.

Qualquer pessoa, doravante denominada CONTRATADO deverá ler, certificar-se de haver entendido e aceitar todas as condições estabelecidas nos Termos e Condições a seguir, bem como as políticas e princípios que o regem.

****A ACEITAÇÃO DESTES TERMOS E CONDIÇÕES É ABSOLUTAMENTE INDISPENSÁVEL À SUA PARTICIPAÇÃO COMO CLIENTE OCULTO.****

Em caso de dúvidas, entre em contato conosco através do e-mail: operacional@mistero.com.br

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATANTE: MISTER O TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO GERENCIAL LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n. 18.158.507/0001-33, com endereço na Rua Arthur Max Doose, n. 153, Sala 1002, Bairro Pioneiros, cidade de Balneário Camboriú - SC.

As partes **RESOLVEM**, de mútuo acordo, celebrar o presente **Contrato de Prestação de Serviços de Cliente Oculto**, doravante denominado simplesmente “**CONTRATO**”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

PREÂMBULO:

DEFINIÇÃO DE CLIENTE OCULTO E ORIENTAÇÕES GERAIS:

- i. *Cliente Oculto* é o indivíduo treinado/informado para avaliar um processo de atendimento atuando como cliente potencial ou verdadeiro que relata a sua experiência de uma forma detalhada e objetiva.
- ii. Esta é uma ferramenta importante para aferir a qualidade dos produtos, serviços, organização e gerenciamento de uma empresa e não uma técnica de pesquisa de mercado. O uso do cliente oculto geralmente revisa a atuação dos funcionários durante uma interação real com o cliente.
- iii. O objetivo do uso de um cliente oculto é levantar informações gerenciais dos processos e/ou da qualidade dos serviços e produtos, para que possam ser implementados planos de melhorias. Isto permitirá também aprimorar a satisfação e fidelização dos clientes.
- iv. Para que as vistorias sejam fidedignas, os clientes ocultos serão treinados e instruídos para atuar de forma discreta e natural, criando um cenário realístico de um cliente normal.
- v. *Cliente Final* são todas aquelas pessoas físicas ou jurídicas solicitantes dos serviços da CONTRATANTE, e que terão seus respectivos serviços e/ou produtos avaliados com toda seriedade e comprometimento de acordo com as condições deste CONTRATO;

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO: Constitui objeto do presente CONTRATO a prestação de serviços de avaliação como *Cliente Oculto, ora CONTRATADO*, de serviços e/ou produtos oferecidos por pessoas físicas ou jurídicas que vierem a contratar a CONTRATANTE como prestadora de serviço.

CLÁUSULA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES DO(A) CONTRATADO(A):

Caberá ao(à) *Cliente Oculto*:

- a)** Efetuar a prestação do serviço com o máximo grau de zelo e dedicação, preenchendo os formulários e outros documentos fornecidos pela CONTRATANTE, de forma gramaticalmente correta, com a máxima exatidão, honestidade, sem omissões e mantendo as formalidades exigidas pelos mesmos, baseado exclusivamente na sua experiência pessoal;
- b)** Manter a confidencialidade, conforme termo anexo, de todas as informações obtidas em face do *Cliente Final*, nunca as divulgando para outra pessoa que não seja a CONTRATANTE, sob pena de responsabilização nos termos deste CONTRATO;
- c)** Não falsificar ou adulterar informações sob pena da não aprovação das pesquisas referente ao contrato, sem prejuízo da apuração de danos e responsabilização civil e penal decorrente desta conduta;
- d)** NUNCA se identificar como *Cliente Oculto* ou qualquer outra denominação, a qual possa comprometer o fim da prestação do serviço, junto ao *Cliente Final*, seus prepostos, sócios, funcionários, clientes, prestadores e parceiros, a menos que seja instruído a identificar-se como tal, sob pena de responsabilidade civil e penal;
- e)** Cumprir integralmente com o disposto no resumo da visita e nos manuais de treinamento do projeto, disponíveis no portal do PESQUISADOR, quando aceitar prestar o serviço de *Cliente Oculto*, sob pena de não ser pago e/ou reembolsado ou ter seu cadastro cancelado no banco de dados.
- f)** Utilizar o material fornecido pela CONTRATANTE, única e exclusivamente para os fins da prestação do serviço objeto deste CONTRATO, e pelo prazo determinado da referida prestação, mantendo ao mesmo tempo, sigilo sobre a posse e/ou porte deste material;
- g)** Manter todos os seus dados pessoais atualizados junto ao CONTRATANTE.
 - g.1) Cada *Cliente Oculto* deverá informar uma conta bancária exclusiva para seu cadastro, não podendo a conta se repetir em outros cadastros sendo esta PREFERENCIALMENTE nas seguintes Instituições Bancárias: Bradesco, Itaú, Caixa Econômica Federal, Santander e Banco do Brasil;
- h)** Zelar para o correto preenchimento dos formulários e questionários, os quais serão disponibilizados quando do aceite em participar como *Cliente Oculto*.

CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE: Caberá à CONTRATANTE:

- a)** Responder pontualmente pelos valores descritos na vaga contratada (adstrita a cada *Cliente Oculto*), nos prazos e moldes previamente ajustados;
- b)** Fornecer o material padronizado, este que se encontra disponível no Portal do *Cliente Oculto* a ser utilizado na prestação do serviço contratado;
- c)** Fornecer ao *Cliente Oculto*, ora CONTRATADO, todas as informações, especificações e condições para a execução das visitas, disponibilizando nos termos deste CONTRATO, de modo a possibilitar o estritamente necessário à execução do mesmo;
- d)** Não pedir ou encorajar o *Cliente Oculto* a quebrar contratos de confidencialidade com outras empresas concorrentes da CONTRATANTE;
- e)** Manter a confidencialidade de todas as informações pessoais fornecidas pelo *Cliente Oculto*, nunca as divulgando para outra pessoa ou empresa, sob pena de responsabilização civil e penal nos termos deste CONTRATO, bem como do Termo de confidencialidade anexo.

CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE CLIENTE OCULTO: O CONTRATADO prestará o serviço de *Cliente Oculto*, obedecendo às seguintes disposições:

a) Utilizar o questionário e documentos padronizados fornecidos pela CONTRATANTE e preenchê-los com a máxima exatidão, de modo a atender ao fim a que se destinam, entregando-os à CONTRATANTE no prazo determinado;

b) A CONTRATANTE não fornecerá transporte, espaço de trabalho, ferramentas, ou qualquer outro tipo de benefício para a prestação do serviço, com exceção dos materiais dispostos neste CONTRATO e/ou no resumo da visita.

c) Será de única e exclusiva responsabilidade do *Cliente Oculto*, a reparação por qualquer dano que este venha a causar ao *Cliente Final* ou à terceiros, enquanto estiver prestando o serviço objeto deste CONTRATO, ao passo que o *Cliente Oculto* declara, desde já, que isenta expressamente a CONTRATANTE de qualquer responsabilidade no que tange a eventuais danos de qualquer natureza, nas condições previstas neste item;

d) No ato da entrega dos questionários o *Cliente Oculto* deve prestar contas por meio de notas fiscais de todos os valores adiantados e previamente acordados na proposta da visita para que a CONTRATANTE possa solicitar o reembolso junto ao *Cliente Final*.

e) Caso o cumprimento das pesquisas não esteja satisfatório, conforme determinações objetivas da CONTRATANTE no material de treinamento, o *Cliente Oculto* deverá informar mais detalhes ou visitar o estabelecimento, não havendo qualquer pagamento cujo relatório não for satisfatório.

f) Os valores dispendidos pelo *Cliente Oculto* para consecução do objeto do CONTRATO serão restituídos mediante contra apresentação das correspondentes notas fiscais das despesas, desde que respeitem o limite fixado na proposta da visita, e serão pagos mediante transferência eletrônica diretamente na conta do mesmo.

g) A remuneração devida ao *Cliente Oculto* pela consecução do objeto do CONTRATO será acordada descrito na vaga contratada, e será paga mediante transferência bancária diretamente na conta do mesmo servindo o competente comprovante de transferência como recibo.

CLÁUSULA QUINTA – DAS RELAÇÕES ENTRE AS PARTES: o *Cliente Oculto* e a CONTRATANTE são PARTES contratantes independentes, não resultando este instrumento na criação de qualquer sociedade, ou relações que não as expressamente previstas neste CONTRATO.

Parágrafo Primeiro: O presente CONTRATO não estabelece qualquer vínculo empregatício entre o *Cliente Oculto*, ora CONTRATADO e a CONTRATANTE, devido à eventualidade dos serviços, cabendo ao *Cliente Oculto* efetuar todos os recolhimentos de tributos e encargos legais sobre o valor da prestação de serviço, não existindo qualquer responsabilidade da CONTRATANTE quanto aos mesmos, quer solidária ou subsidiariamente.

Parágrafo Segundo: A CONTRATANTE não se responsabiliza por perdas e danos decorrentes de problemas causados pelo consumo dos produtos ou serviços disponibilizados como pagamento ao *Cliente Oculto*.

CLÁUSULA SEXTA – DA RESOLUÇÃO DO CONTRATO: A resolução, ou extinção do presente instrumento, em qualquer hipótese, resolve, ou extingue também todos os seus aditivos e documentos complementares a este CONTRATO.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA: A vigência do presente CONTRATO se iniciará no ato de sua assinatura e/ou aceite pelo *Cliente Oculto*, vigendo pelo período necessário à prestação dos serviços, findando-se com a entrega do relatório de pesquisa.

CLÁUSULA OITAVA – DO COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE:

A CONTRATANTE, bem como seus colaboradores, obrigam-se a manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações do *Cliente Oculto* que venham a lhes ser confiado em razão deste CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros, estranhos a esta contratação, a qualquer tempo, sob as penas da Lei.

CLÁUSULA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

Parágrafo Primeiro: As PARTES não poderão ceder qualquer direito ou obrigação oriunda do presente CONTRATO sem a prévia autorização por escrito da outra PARTE.

Parágrafo Segundo: O *Cliente Oculto* CONTRATADO deve, em relação a terceiros, manter o máximo sigilo sobre todas as informações e documentos decorrentes da prestação dos serviços contratados, cabendo sua responsabilização nos termos do art. 153 e art. 154, ambos do Código Penal Brasileiro.

Parágrafo Terceiro: As PARTES elegem o foro da cidade de Balneário Camboriú-SC para dirimir qualquer questão oriunda deste CONTRATO, renunciando a todo e qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja.

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONTRATANTE: MISTER O TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO GERENCIAL LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n. 18.158.507/0001-33, com endereço na Rua Arthur Max Doose, n. 153, Sala 1002, Bairro Pioneiros, cidade de Balneário Camboriú - SC.

As partes **RESOLVEM**, de mútuo acordo, celebrar o presente **Contrato de Prestação de Serviços de Cliente Oculto**, doravante denominado simplesmente “**CONTRATO**”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

PREÂMBULO

DEFINIÇÃO DE CLIENTE OCULTO E ORIENTAÇÕES GERAIS:

i. *Cliente Oculto* é o indivíduo treinado/informado para avaliar um processo de atendimento atuando como cliente potencial ou verdadeiro que relata a sua experiência de uma forma detalhada e objetiva.

ii. Esta é uma ferramenta importante para aferir a qualidade dos produtos, serviços, organização e gerenciamento de uma empresa e não uma técnica de pesquisa de mercado. O uso do cliente oculto geralmente revisa a atuação dos funcionários durante uma interação real com o cliente.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO:

As **PARTES** se obrigam a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação que tiverem acesso da sociedade empresária **MISTER O TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO GERENCIAL LTDA, doravante denominada CONTRATANTE**. Para tanto, declara e se compromete:

a) a manter sigilo, tanto escrito como verbal, ou, por qualquer outra forma, de todos os dados, informações científicas e técnicas e, sobre todos os materiais obtidos com sua participação, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, desenhos, cópias, diagramas, modelos, fluxogramas, croquis, fotografias, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, processos, projetos, dentre outros;

b) a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, de dados, informações referentes aos dados levantados, ou materiais obtidos com sua participação, sem a prévia análise da CONTRATANTE sobre a possibilidade de proteção, nos órgãos especializados, dos resultados ou tecnologia envolvendo aquela informação;

c) a não tomar, sem autorização da CONTRATANTE, qualquer medida com vistas a obter para si ou para terceiros, qualquer vantagem oriunda das informações sigilosas a que tenham acesso.

d) que todos os documentos, inclusive as ideias para a pesquisa realizada, contendo dados e informações relativas a qualquer projeto é de propriedade da CONTRATANTE;

e) que todos os materiais fornecidos, sejam modelos, aplicativos e/ou outros de qualquer natureza pertencem à CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETIVO:

Este termo de confidencialidade é firmado com o intuito de evitar a divulgação e utilização não autorizada das informações confidenciais trocadas entre as PARTES por ocasião da realização das pesquisas adstritas a vaga contratada.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E OUTROS CONCEITOS:

Para os fins deste acordo, serão consideradas confidenciais todas as informações, transmitidas por meios escritos, eletrônicos, verbais ou quaisquer outros e de qualquer natureza, incluindo, mas não se limitando a: know-how, técnicas, design, especificações, desenhos, cópias, modelos, fluxogramas, croquis, fotografias, software, mídias, contratos, planos de negócios, propostas comerciais, processos, tabelas, projetos, nomes de clientes, de revendedor e distribuidor, resultados de pesquisas, invenções e ideias, financeiras, comerciais, dentre outros.

PARÁGRAFO PRIMEIRO:

Serão, ainda, consideradas informações confidenciais todas aquelas que assim forem relativas às pesquisas, ou que, devido às circunstâncias da revelação ou à própria natureza da informação, devam ser consideradas confidenciais ou de propriedade desta.

PARÁGRAFO SEGUNDO:

Em caso de dúvida sobre a confidencialidade de determinada informação, o *Cliente Oculto* deverá mantê-la em absoluto sigilo, até que a **CONTRATANTE** se manifeste expressamente a respeito.

CLÁUSULA QUARTA – DO USO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS:

As **PARTES** comprometem-se a utilizar as informações confidenciais apenas no âmbito do desenvolvimento e da execução do projeto de colaboração das pesquisas, sendo vedada tanto a sua divulgação à terceiros, quanto qualquer outra utilização que não seja expressamente permitida pela **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

O *Cliente Oculto* deverá dispensar às informações confidenciais da **CONTRATANTE** o mesmo zelo e cuidado com que trataria os seus próprios dados.

CLÁUSULA QUINTA – DAS EXCEÇÕES À CONFIDENCIALIDADE:

Não serão consideradas confidenciais as informações que:

- a) Sejam ou venham a ser publicadas ou a se tornar públicas, desde que tais divulgações não tenham sido, de qualquer forma, ocasionadas pelo *Cliente Oculto*;
- b) Tenham sido legitimamente recebidas de terceiros, desde que não derivadas de violação de dever de confidencialidade;
- c) Sejam expressas ou tacitamente identificadas pela **CONTRATANTE** como não mais sendo sigilosas ou de sua propriedade.

CLÁUSULA SEXTA – DA REQUISIÇÃO JUDICIAL:

Não será considerada quebra de confidencialidade a divulgação de informações ordenadas pela legislação ou por autoridade judiciária ou administrativa competente.

PARÁGRAFO ÚNICO. Neste caso, o *Cliente Oculto* deverá imediatamente comunicar à **CONTRATANTE**, apresentando-lhe a legislação referente ou a devida intimação judicial ou administrativa, para que esta sirva-se dos melhores recursos disponíveis para impedir a divulgação das informações reveladas.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA QUEBRA DA CONFIDENCIALIDADE:

A **PARTE** que violar as obrigações previstas neste Termo deverá indenizar e ressarcir a outra **PARTE** pelas perdas, lucros cessantes, danos diretos e indiretos e quaisquer outros prejuízos patrimoniais ou morais que surjam em decorrência deste descumprimento.

PARÁGRAFO ÚNICO. Por ocasião de sua violação, o Termo de Confidencialidade poderá ser imediatamente rescindido pela **PARTE** prejudicada, sem necessidade de aviso prévio e sem gerar, com este fato, direito a indenizações ou ressarcimentos.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA:

O presente acordo possui caráter irrevogável e irretratável e inicia a partir da data de aceitação, permanecendo-o enquanto estiver sendo desenvolvido ou executado o projeto de colaboração.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Após a extinção do Termo, as obrigações de confidencialidade nele firmadas manter-se-ão ainda por um período estipulado de 12 (doze) meses, a contar da data que for concluído o projeto de colaboração de Pesquisa ou descartada a sua concretização.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Ainda que o projeto de colaboração de Pesquisa não venha a ser executado, o dever de confidencialidade persistirá.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, e o seu não cumprimento acarretará todos os efeitos de ordem penal, civil e administrativa contra seus transgressores.

Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Termo, fica eleito o foro da Comarca de Balneário Camboriú-SC, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e acordadas, as PARTES aderem ao presente Instrumento no ato do aceite do Contrato