

SÃO PAULO, 04/11/2025
PROCESSO 1197/2024

ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ MULTIDISCIPLINAR DE AVALIAÇÃO – SEBRAE CONECTA

PARTICIPANTES:

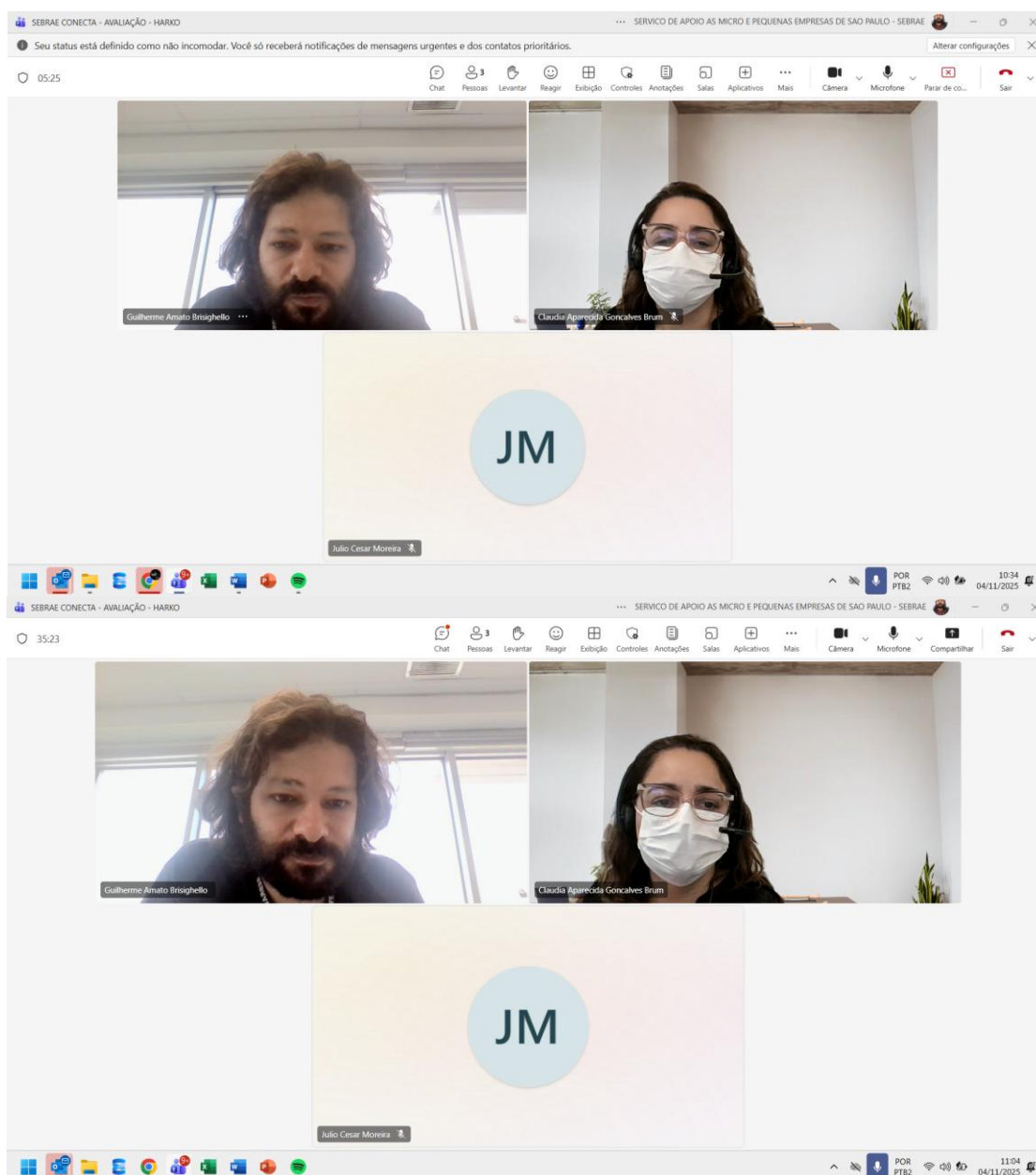
Guilherme Amato Brisighello – UGSTD

Claudia Aparecida Gonçalves Brum – UGSTD

Julio Cesar Moreira – UMC

DURAÇÃO:

Comitê reunido às 10:30, deliberação iniciada às 10:34, reunião encerrada às 11:04



PAUTA:

Avaliação das Solução: HARKO (EXTEND.NET SERVIÇOS DE INFORMATICA LTDA - 03.948.466/0001-01)

DELIBERAÇÕES:

- Análise da Solução **HARKO**;
- Para análise das soluções, foram utilizadas as informações fornecidas pelas empresas como parte do ANEXO II do processo;
- Neste formulário, estão todos os critérios obrigatórios e classificatórios do edital;
- Todos os integrantes do Comitê reunidos nesta reunião analisaram todos os critérios, com os resultados aferidos inseridos na ficha de avaliação, inseridas abaixo nesta ata.

DECISÕES:

Após análise do comitê multidisciplinar, para a solução **HARKO**, deliberamos:

- Há critérios sinalizados como “atende” que o Comitê não conseguiu comprovar, discriminados abaixo.

PRÓXIMOS PASSOS:

Solicitar à empresa contato para agendamento de uma segunda avaliação técnica por parte do Comitê, com a presença (remota ou presencial) de um representante da empresa, a fim de demonstrar e validar os pontos pendentes.

Nº	REQUISITOS	NÃO ATENDE	ATENDE
1	Trata-se de plataforma, aplicativo, e/ou solução digital para micro e pequenas empresas, que esteja constituída há pelo menos 1 (um) ano, e que atendam obrigatoriamente pelo menos um dos portes de Micro e Pequenas Empresas (MEI, ME e EPP), dentro de uma das categorias propostas neste edital.		X
2	A plataforma garante sigilo dos dados por meio de certificado de segurança e práticas comprováveis de <i>compliance</i> .		X
3	A proposta contempla equipe especializada em desenvolvimento para manutenção da plataforma.		X
4	A empresa parceira detentora da plataforma, respeitando os critérios da LGPD e mediante atualização dos termos de uso da plataforma para contemplar esta troca, compromete-se a identificar em sua base clientes do SEBRAE/SP, e enviar ao SEBRAE/SP dados da utilização da ferramenta por parte destes clientes, segundo os parâmetros do item 11 desde edital – INTEGRAÇÃO DE DADOS via API, com o intuito de geração de registro em sistema proprietário do SEBRAE/SP, do atendimento realizado por meio da parceria e da geração de inteligência.		X
5	A proposta conta com a prestação de suporte direto aos usuários (consumidores e prestadores de serviços), por meio de e-mail e/ou chat online para responder a qualquer demanda relacionada ao funcionamento e utilização da plataforma.		X
6	A plataforma possui estrutura tecnológica para processar grandes volumes de acesso simultâneo dos clientes impactados pelas campanhas promovidas pelo SEBRAE/SP (no mínimo, 1 mil acessos simultâneos).		X

Nº	REQUISITOS	NÃO ATENDE	ATENDE
	<i>A categoria (17) Ferramentas de Gestão Empresarial Offline está desobrigada a cumprir este requisito.</i>		
7	A plataforma é operada em ambiente de computação 100% em nuvem (mediante comprovação de relatório de serviço de nuvem). <i>A categoria (17) Ferramentas de Gestão Empresarial Offline está desobrigada a cumprir este requisito.</i>		X
8	A proponente possui os registros junto ao órgão público competente para autorizar o desenvolvimento de seu objeto social como, por exemplo, do Banco Central, Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e Agência Nacional de Saúde – ANS para legalidade de sua operação (exemplos aplicados, exclusivamente, para Fintechs, Seguradoras e Healthtechs cujas operações exigem essas autorizações).		N/A
9	A proponente concorda em oferecer 10% de desconto para clientes do SEBRAE/SP em todos os serviços pagos, atuais e futuros, dentro da plataforma, durante a vigência do Termo de Parceria.		X

Critérios válidos para a categoria (12) Solução de Produtividade e Comunicação

Nº	REQUISITOS	PARA ESTE REQUISITO, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 3 (TRÊS) PONTOS			
	QUANTO À MATURIDADE (BASE)	NÃO ATENDE 0 pontos (menos de 5 mil clientes)	ATENDE 1 ponto (de 5 mil à menos de 25 mil clientes)	ATENDE 2 pontos (de 25 mil à menos de 50 mil clientes)	ATENDE 3 pontos (à partir de 50 mil clientes)
1	A solução conta com base de usuários que utilizaram os serviços nos últimos 06 (seis) meses, mediante relatório de uso.		X		

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
	QUANTO AO ACESSO POR DISPOSITIVOS	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
2	A solução possibilita que os clientes tenham acesso à solução por dispositivos mobile.		X
3	A solução possibilita que os clientes tenham acesso à solução em desktops.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTE REQUISITO, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
----	------------	--	--

	QUANTO À FACILIDADE DA RESCISÃO	NÃO ATENDE 0 pontos (mediante solicitação por escrito, telefone ou outro meio não digital)	ATENDE 1 ponto (mediante solicitação por canal de atendimento digital)	ATENDE 2 pontos (de maneira nativa / automatizada)
4	A solução conta com meio facilitado para rescisão de qualquer contratação ou assinatura oferecida.			X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 12 (DOZE) PONTOS	
	QUANTO ÀS FUNCIONALIDADES	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
5	A solução possui um sistema de gerenciamento de tarefas e projetos para acompanhar o progresso das atividades da equipe.		X
6	A solução possui um calendário compartilhado para agendar reuniões e eventos da empresa, permitindo uma visão geral das atividades programadas.		X
7	A solução oferece ferramentas para a gestão de fluxo de trabalho, como automação de processos, atribuição de tarefas, fluxo de aprovação, entre outros.		X
8	A solução permite a colaboração em tempo real em documentos, planilhas e apresentações, permitindo que a equipe trabalhe junto em projetos compartilhados.		X
9	A solução fornece indicadores no formato de dashboard (não contam relatórios exportáveis).		X
10	A solução permite a comunicação interna entre membros da equipe de forma rápida e eficiente, como chat ou mensagens diretas.		X
11	A solução possui recursos de notificação e alertas para manter todos os membros atualizados sobre mudanças ou eventos importantes.		X
12	A solução permite a criação de fóruns ou grupos de discussão para que os membros da equipe possam compartilhar ideias e soluções.		X
13	A solução possui um diretório de contatos para que os membros da equipe possam facilmente encontrar as informações de contato dos colegas de trabalho.		X

14	A solução oferece ferramentas para gerenciar e controlar o tempo de trabalho da equipe.		X
15	A solução permite a avaliação de desempenho da equipe, por meio de gráficos, relatórios, criação de planos de melhoria, metas e objetivos.		X
16	A solução possui um sistema de feedback para permitir que os membros da equipe possam fornecer feedback sobre o trabalho dos colegas ou da empresa em geral.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 5 (CINCO) PONTOS	
		NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
	QUANTO À TECNOLOGIA		
17	A solução oferece integração com outras ferramentas utilizadas pela empresa, como sistemas de RH, plataformas de e-mail e de comunicação.		X
18	A solução oferece a possibilidade de personalização da interface e recursos de acordo com as necessidades da empresa.		X
19	A solução permite o acesso de mais de um usuário, simultaneamente, permitindo interações simultâneas.		X
20	A solução permite o acesso de múltiplos usuários, com perfis diferentes de acordo com o nível desejado de acesso às funcionalidades.		X
21	A solução permite a importação e exportação de documentos para outras plataformas.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 3 (TRÊS) PONTOS	
		NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
	QUANTO AO CONHECIMENTO		
22	A solução possui seção de capacitação, paga ou gratuita, para o uso específico das tecnologias e funcionalidades da solução.	I	X
23	A solução possui seção de capacitação para melhorar o entendimento do usuário sobre os aspectos da gestão de pessoas e equipes.		X

24	A solução disponibiliza funcionalidades para gestão de treinamentos e capacitações, com controle de frequência e avaliação de desempenho.		X
----	---	--	---

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

2025-11-04 ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ – SEBRAE CONECTA - HARKO

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search?codigo=BB-84-E7-35-C9-38-A9-D4-D6-8E-C1-BF-52-5E-57-22-99-56-14-32> acesse o site

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: BB-84-E7-35-C9-38-A9-D4-D6-8E-C1-BF-52-5E-57-22-99-56-14-32

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

Guilherme Amato Brisighello - 376.*.***-50 - 05/11/2025 09:04:38**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 147.***.***.***6

Julio Cesar Moreira - 152.*.***-22 - 05/11/2025 10:01:09**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 170.***.***.***4

Claudia Aparecida Goncalves Brum - 265.*.***-09 - 05/11/2025 10:08:28**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 147.***.***.***5



SÃO PAULO, 05/11/2025
PROCESSO 1197/2024

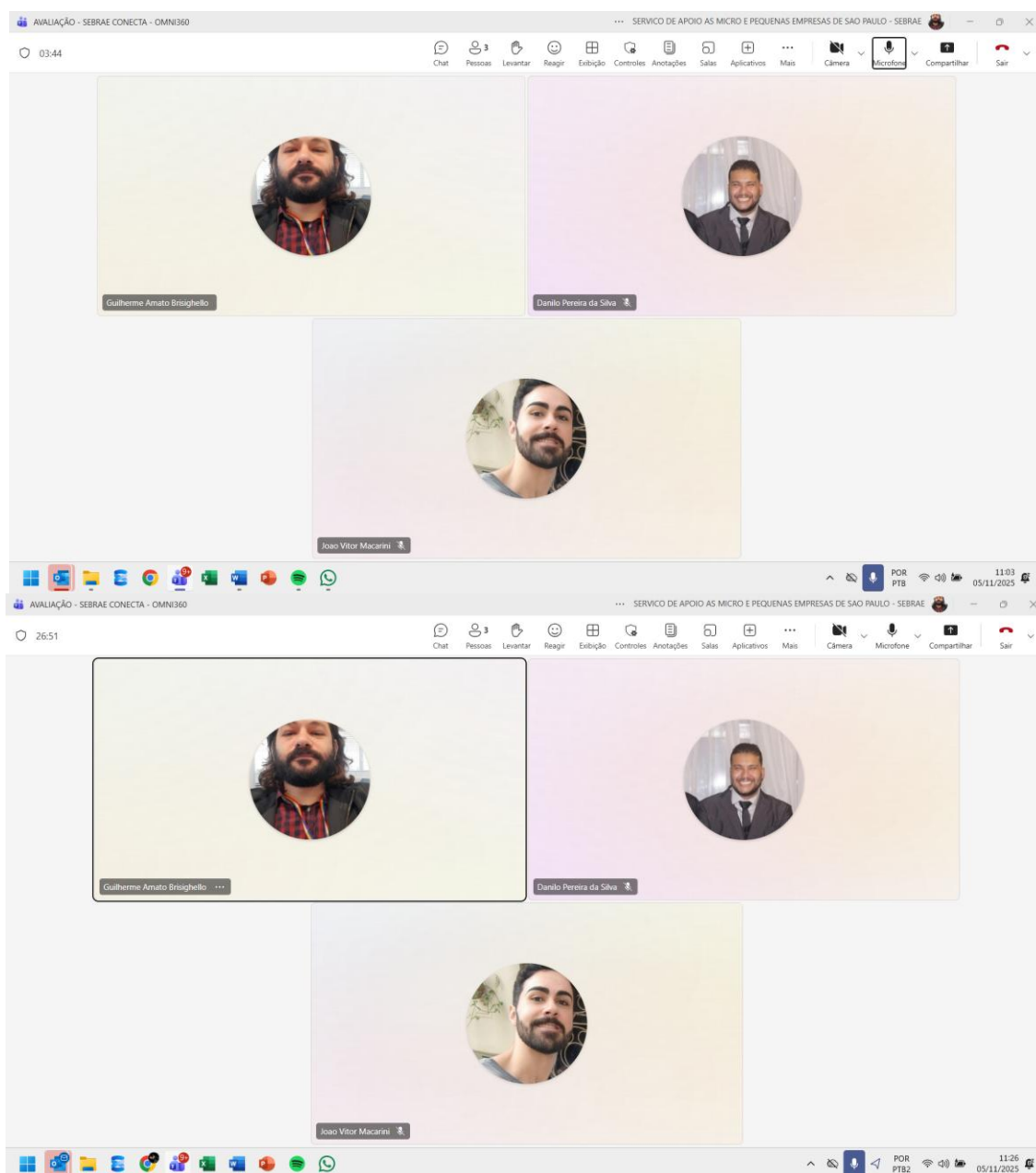
ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ MULTIDISCIPLINAR DE AVALIAÇÃO – SEBRAE CONECTA

PARTICIPANTES:

Guilherme Amato Brisighello – UGSTD
João Vitor Macarini – UGSTD
Danilo Pereira da Silva – URC

DURAÇÃO:

Comitê reunido às 11:00, deliberação iniciada às 11:03, reunião encerrada às 11:26



PAUTA:

Avaliação das Solução: OMNI360 (OMNI 360 AGENCIA LTDA - 56.886.959/0001-20)

DELIBERAÇÕES:

- Análise da Solução **OMNI360**;
- Para análise das soluções, foram utilizadas as informações fornecidas pelas empresas como parte do ANEXO II do processo;
- Neste formulário, estão todos os critérios obrigatórios e classificatórios do edital;
- Todos os integrantes do Comitê reunidos nesta reunião analisaram todos os critérios, com os resultados aferidos inseridos na ficha de avaliação, inseridas abaixo nesta ata.

DECISÕES:

Após análise do comitê multidisciplinar, para a solução **OMNI360**, deliberamos:

- Há critérios sinalizados como “atende” que o Comitê não conseguiu comprovar, discriminados abaixo.
- Há critérios eliminatórios cuja evidência não foi encontrada dentre os documentos fornecidos.

PRÓXIMOS PASSOS:

Solicitar à empresa contato para agendamento de uma segunda avaliação técnica por parte do Comitê, com a presença (remota ou presencial) de um representante da empresa, a fim de demonstrar e validar os pontos pendentes.

Nº	REQUISITOS	NÃO ATENDE	ATENDE
1	Empresa com solução que esteja em produção e disponível ao público há pelo menos 1 (um) ano lançada e disponível voltada a MPEs (MEI, ME ou EPP) em uma das categorias do edital.		X
2	A plataforma garante sigilo dos dados por meio de certificado de segurança e práticas comprováveis de <i>compliance</i> .		X
3	A proposta contempla equipe especializada em desenvolvimento para manutenção da plataforma.		X
4	A empresa parceira detentora da plataforma, respeitando os critérios da LGPD e mediante atualização dos termos de uso da plataforma para contemplar esta troca, compromete-se a identificar em sua base clientes do SEBRAE/SP, e enviar ao SEBRAE/SP dados da utilização da ferramenta por parte destes clientes, segundo os parâmetros do item 11 desde edital – INTEGRAÇÃO DE DADOS via API, com o intuito de geração de registro em sistema proprietário do SEBRAE/SP, do atendimento realizado por meio da parceria e. da geração de inteligência.		X
5	A proposta conta com a prestação de suporte direto aos usuários (consumidores e prestadores de serviços), por meio de e-mail e/ou chat online para responder a qualquer demanda relacionada ao funcionamento e utilização da plataforma.		X
6	A plataforma possui estrutura tecnológica para processar grandes volumes de acesso simultâneo dos clientes impactados pelas campanhas promovidas pelo SEBRAE/SP (no mínimo, 1 mil acessos simultâneos).		X

Nº	REQUISITOS	NÃO ATENDE	ATENDE
	<i>A categoria (17) Ferramentas de Gestão Empresarial Offline está desobrigada a cumprir este requisito.</i>		
7	A plataforma é operada em ambiente de computação 100% em nuvem (mediante comprovação de relatório de serviço de nuvem). <i>A categoria (17) Ferramentas de Gestão Empresarial Offline está desobrigada a cumprir este requisito.</i>		X
8	A proponente possui os registros junto ao órgão público competente para autorizar o desenvolvimento de seu objeto social como, por exemplo, do Banco Central, Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e Agência Nacional de Saúde – ANS para legalidade de sua operação (exemplos aplicados, exclusivamente, para Fintechs, Seguradoras e Healthtechs cujas operações exigem essas autorizações).		N/A
9	A proponente concorda em oferecer 10% de desconto para clientes do SEBRAE/SP em todos os serviços pagos, atuais e futuros, dentro da plataforma, durante a vigência do Termo de Parceria.		X

Critérios válidos para a categoria (15) Solução de Atendimento Automatizado

Nº	REQUISITOS	PARA ESTE REQUISITO, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 3 (TRÊS) PONTOS			
	QUANTO À MATURIDADE (BASE)	NÃO ATENDE 0 pontos (menos de 5 mil clientes)	ATENDE 1 ponto (de 5 mil à menos de 25 mil clientes)	ATENDE 2 pontos (de 25 mil à menos de 50 mil clientes)	ATENDE 3 pontos (à partir de 50 mil clientes)
1	A solução conta com base de usuários que utilizaram os serviços nos últimos 06 (seis) meses, mediante relatório de uso.	X			

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
	QUANTO AO ACESSO POR DISPOSITIVOS	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
2	A solução possibilita que os clientes tenham acesso à solução por dispositivos mobile.		X
3	A solução possibilita que os clientes tenham acesso à solução em desktops.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTE REQUISITO, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
----	------------	--	--

	QUANTO À FACILIDADE DA RESCISÃO	NÃO ATENDE 0 pontos (mediante solicitação por escrito, telefone ou outro meio não digital)	ATENDE 1 ponto (mediante solicitação por canal de atendimento digital)	ATENDE 2 pontos (de maneira nativa / automatizada)
4	A solução conta com meio facilitado para rescisão de qualquer contratação ou assinatura oferecida.		X	

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 11 (ONZE) PONTOS	
	QUANTO ÀS FUNCIONALIDADES	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
5	A solução oferece recursos avançados para a gestão de fluxo de conversa, incluindo roteamento inteligente de mensagens e transferência para atendentes humanos quando necessário.		X
6	A solução permite a criação de chatbots personalizáveis para atender às necessidades específicas da empresa.		X
7	A solução automatiza respostas para perguntas frequentes ou tarefas rotineiras, poupando tempo dos atendentes.		X
8	A solução fornece relatórios e análises detalhados sobre o desempenho do atendimento automatizado, incluindo métricas de satisfação do cliente.		X
9	A solução fornece indicadores no formato de dashboard (não contam relatórios exportáveis).		X
10	A solução oferece suporte para atendimento em vários idiomas, para atender clientes em diferentes regiões geográficas.	X	
11	A solução é capaz de identificar e manter o contexto das conversas para proporcionar um atendimento mais consistente e personalizado.		X
12	A solução permite a gestão de filas de atendimento para equilibrar a carga de trabalho dos atendentes.		X
13	A solução possui monitoramento em tempo real e a auditoria das interações para garantir a qualidade do atendimento automatizado.		X

14	A solução permite personalizar o chatbot de acordo com a marca da empresa, incluindo nome, aparência e personalidade.		X
15	A solução possui ferramenta para coletar feedback dos clientes para melhorar o desempenho do atendimento automatizado.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 7 (SETE) PONTOS	
		NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
16	A solução possui chatbots que podem operar em mais de um canal de comunicação, como site, aplicativos móveis, WhatsApp, entre outros.	I	X
17	A solução utiliza IA para melhorar a compreensão e resposta das mensagens dos clientes.		X
18	A solução permite integração com sistemas de CRM (Customer Relationship Management) para obter informações detalhadas sobre os clientes.		X
19	A solução permite integrar informações de banco de dados internos para fornecer respostas mais personalizadas aos clientes.		X
20	A solução fornece recursos de treinamento de chatbot para aprimorar a eficácia das interações.		X
21	A solução inclui análise de sentimento para compreender as emoções dos clientes e responder adequadamente.	X	
22	A solução permite o acesso de múltiplos usuários, com perfis diferentes de acordo com o nível desejado de acesso às funcionalidades.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
		NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
23	A solução possui seção de capacitação, paga ou gratuita, para o uso específico das tecnologias e funcionalidades da solução.	I	X
24	A solução possui seção de capacitação para melhorar o entendimento do usuário sobre os aspectos do atendimento ao cliente.		X

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

2025-11-05 ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ – SEBRAE CONECTA - OMNI360

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search?codigo=10-F6-CD-CC-9F-79-11-0C-27-B0-80-EA-A7-8F-01-38-6D-23-07-3F> acesse o site

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: 10-F6-CD-CC-9F-79-11-0C-27-B0-80-EA-A7-8F-01-38-6D-23-07-3F

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

Guilherme Amato Brisighello - 376.*.***-50 - 05/11/2025 11:28:42**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 147.***.***.***3

Danilo Pereira da Silva - 352.*.***-78 - 05/11/2025 11:50:29**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 170.***.***.***7

Joao Vitor Macarini - 409.*.***-02 - 05/11/2025 13:21:47**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 170.***.***.***0



SÃO PAULO, 12/11/2025
PROCESSO 1197/2024

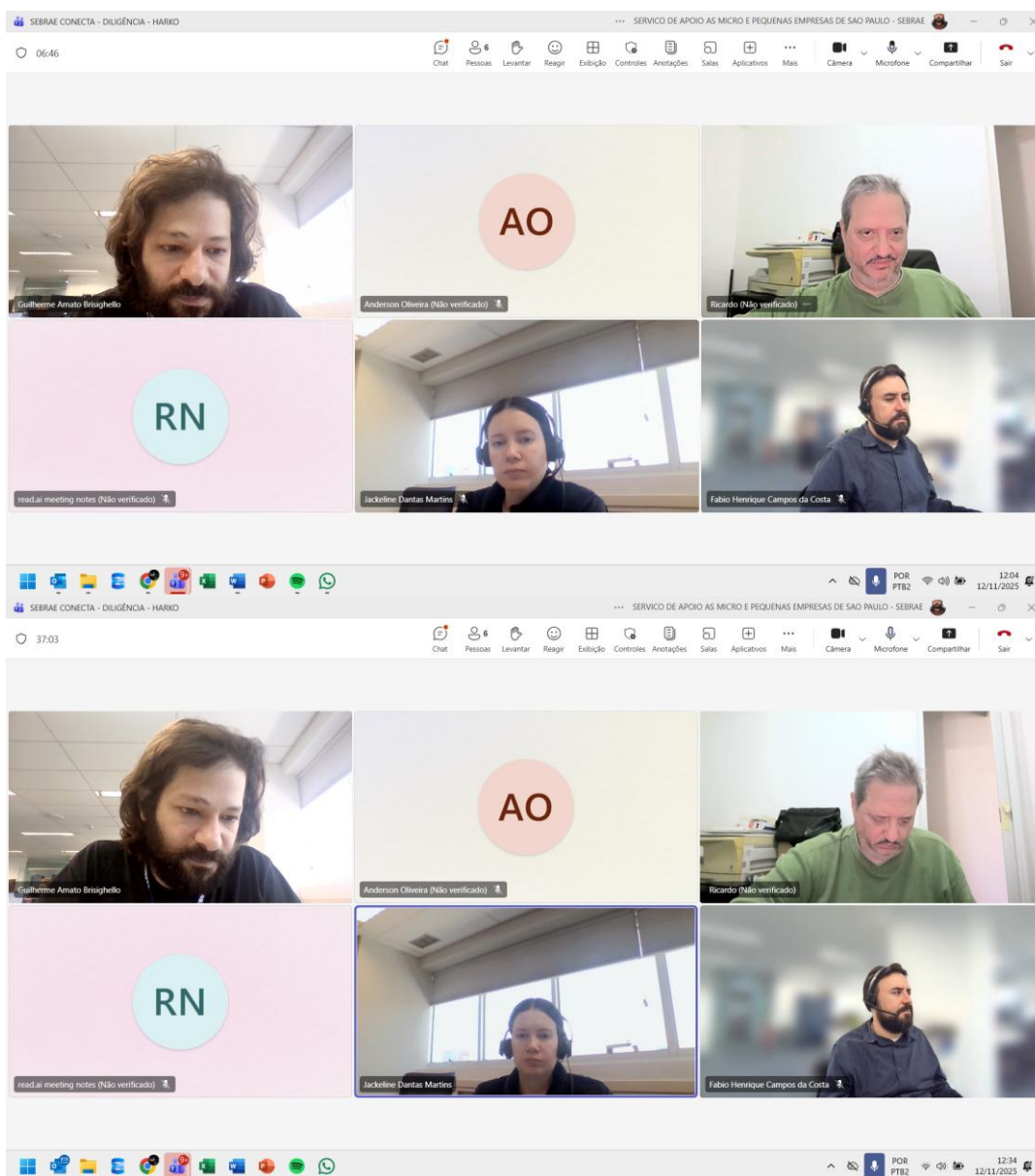
ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ MULTIDISCIPLINAR DE AVALIAÇÃO – SEBRAE CONECTA

PARTICIPANTES:

Guilherme Amato Brisighello – UGSTD
Fabio Henrique Campos da Costa – UGSTD
Jackeline Dantas Martins – UGP
Ricardo Antonio – HARKO
Anderson Oliveira – HARKO

DURAÇÃO:

Comitê reunido às 12:00, deliberação iniciada às 12:04, reunião encerrada às 12:34



PAUTA:

Avaliação das Solução: HARKO (EXTEND.NET SERVIÇOS DE INFORMATICA LTDA - 03.948.466/0001-01)

DELIBERAÇÕES:

- Análise da Solução **HARKO**;
- Para análise das soluções, foram utilizadas as informações fornecidas pelas empresas como parte do ANEXO II do processo;
- Neste formulário, estão todos os critérios obrigatórios e classificatórios do edital;
- Todos os integrantes do Comitê reunidos nesta reunião analisaram todos os critérios, com os resultados aferidos inseridos na ficha de avaliação, inseridas abaixo nesta ata.

DECISÕES:

Após análise do comitê multidisciplinar, para a solução **HARKO**, deliberamos:

- **HARKO** está **aprovada** pela pontuação de 25 pontos, acima dos 19 pontos mínimos requeridos para a categoria.

PRÓXIMOS PASSOS:

Publicar a deliberação.

Nº	REQUISITOS	NÃO ATENDE	ATENDE
1	Trata-se de plataforma, aplicativo, e/ou solução digital para micro e pequenas empresas, que esteja constituída há pelo menos 1 (um) ano, e que atendam obrigatoriamente pelo menos um dos portes de Micro e Pequenas Empresas (MEI, ME e EPP), dentro de uma das categorias propostas neste edital.		X
2	A plataforma garante sigilo dos dados por meio de certificado de segurança e práticas comprováveis de <i>compliance</i> .		X
3	A proposta contempla equipe especializada em desenvolvimento para manutenção da plataforma.		X
4	A empresa parceira detentora da plataforma, respeitando os critérios da LGPD e mediante atualização dos termos de uso da plataforma para contemplar esta troca, compromete-se a identificar em sua base clientes do SEBRAE/SP, e enviar ao SEBRAE/SP dados da utilização da ferramenta por parte destes clientes, segundo os parâmetros do item 11 desde edital – INTEGRAÇÃO DE DADOS via API, com o intuito de geração de registro em sistema proprietário do SEBRAE/SP, do atendimento realizado por meio da parceria e da geração de inteligência.		X
5	A proposta conta com a prestação de suporte direto aos usuários (consumidores e prestadores de serviços), por meio de e-mail e/ou chat online para responder a qualquer demanda relacionada ao funcionamento e utilização da plataforma.		X
6	A plataforma possui estrutura tecnológica para processar grandes volumes de acesso simultâneo dos clientes impactados pelas campanhas promovidas pelo SEBRAE/SP (no mínimo, 1 mil acessos simultâneos).		X

Nº	REQUISITOS	NÃO ATENDE	ATENDE
	<i>A categoria (17) Ferramentas de Gestão Empresarial Offline está desobrigada a cumprir este requisito.</i>		
7	A plataforma é operada em ambiente de computação 100% em nuvem (mediante comprovação de relatório de serviço de nuvem). <i>A categoria (17) Ferramentas de Gestão Empresarial Offline está desobrigada a cumprir este requisito.</i>		X
8	A proponente possui os registros junto ao órgão público competente para autorizar o desenvolvimento de seu objeto social como, por exemplo, do Banco Central, Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e Agência Nacional de Saúde – ANS para legalidade de sua operação (exemplos aplicados, exclusivamente, para Fintechs, Seguradoras e Healthtechs cujas operações exigem essas autorizações).		N/A
9	A proponente concorda em oferecer 10% de desconto para clientes do SEBRAE/SP em todos os serviços pagos, atuais e futuros, dentro da plataforma, durante a vigência do Termo de Parceria.		X

Critérios válidos para a categoria (12) Solução de Produtividade e Comunicação

Nº	REQUISITOS	PARA ESTE REQUISITO, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 3 (TRÊS) PONTOS			
	QUANTO À MATURIDADE (BASE)	NÃO ATENDE 0 pontos (menos de 5 mil clientes)	ATENDE 1 ponto (de 5 mil à menos de 25 mil clientes)	ATENDE 2 pontos (de 25 mil à menos de 50 mil clientes)	ATENDE 3 pontos (à partir de 50 mil clientes)
1	A solução conta com base de usuários que utilizaram os serviços nos últimos 06 (seis) meses, mediante relatório de uso.				X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
	QUANTO AO ACESSO POR DISPOSITIVOS	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
2	A solução possibilita que os clientes tenham acesso à solução por dispositivos mobile.		X
3	A solução possibilita que os clientes tenham acesso à solução em desktops.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTE REQUISITO, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
----	------------	--	--

	QUANTO À FACILIDADE DA RESCISÃO	NÃO ATENDE 0 pontos (mediante solicitação por escrito, telefone ou outro meio não digital)	ATENDE 1 ponto (mediante solicitação por canal de atendimento digital)	ATENDE 2 pontos (de maneira nativa / automatizada)
4	A solução conta com meio facilitado para rescisão de qualquer contratação ou assinatura oferecida.			X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 12 (DOZE) PONTOS	
	QUANTO ÀS FUNCIONALIDADES	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
5	A solução possui um sistema de gerenciamento de tarefas e projetos para acompanhar o progresso das atividades da equipe.		X
6	A solução possui um calendário compartilhado para agendar reuniões e eventos da empresa, permitindo uma visão geral das atividades programadas.		X
7	A solução oferece ferramentas para a gestão de fluxo de trabalho, como automação de processos, atribuição de tarefas, fluxo de aprovação, entre outros.		X
8	A solução permite a colaboração em tempo real em documentos, planilhas e apresentações, permitindo que a equipe trabalhe junto em projetos compartilhados.		X
9	A solução fornece indicadores no formato de dashboard (não contam relatórios exportáveis).		X
10	A solução permite a comunicação interna entre membros da equipe de forma rápida e eficiente, como chat ou mensagens diretas.		X
11	A solução possui recursos de notificação e alertas para manter todos os membros atualizados sobre mudanças ou eventos importantes.		X
12	A solução permite a criação de fóruns ou grupos de discussão para que os membros da equipe possam compartilhar ideias e soluções.		X
13	A solução possui um diretório de contatos para que os membros da equipe possam facilmente encontrar as informações de contato dos colegas de trabalho.		X

14	A solução oferece ferramentas para gerenciar e controlar o tempo de trabalho da equipe.		X
15	A solução permite a avaliação de desempenho da equipe, por meio de gráficos, relatórios, criação de planos de melhoria, metas e objetivos.		X
16	A solução possui um sistema de feedback para permitir que os membros da equipe possam fornecer feedback sobre o trabalho dos colegas ou da empresa em geral.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 5 (CINCO) PONTOS	
		NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
	QUANTO À TECNOLOGIA		
17	A solução oferece integração com outras ferramentas utilizadas pela empresa, como sistemas de RH, plataformas de e-mail e de comunicação.		X
18	A solução oferece a possibilidade de personalização da interface e recursos de acordo com as necessidades da empresa.		X
19	A solução permite o acesso de mais de um usuário, simultaneamente, permitindo interações simultâneas.		X
20	A solução permite o acesso de múltiplos usuários, com perfis diferentes de acordo com o nível desejado de acesso às funcionalidades.		X
21	A solução permite a importação e exportação de documentos para outras plataformas.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 3 (TRÊS) PONTOS	
		NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
	QUANTO AO CONHECIMENTO		
22	A solução possui seção de capacitação, paga ou gratuita, para o uso específico das tecnologias e funcionalidades da solução.		X
23	A solução possui seção de capacitação para melhorar o entendimento do usuário sobre os aspectos da gestão de pessoas e equipes.	X	

24	A solução disponibiliza funcionalidades para gestão de treinamentos e capacitações, com controle de frequência e avaliação de desempenho.		
----	---	---	--

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

2025-11-12 ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ – SEBRAE CONECTA - HARKO

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search?codigo=1B-99-95-FB-34-22-E1-D9-D1-AF-5B-49-D4-00-7C-C8-3E-DE-DC-3B> acesse o site

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: 1B-99-95-FB-34-22-E1-D9-D1-AF-5B-49-D4-00-7C-C8-3E-DE-DC-3B

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

Guilherme Amato Brisighello - 376.*.***-50 - 17/11/2025 11:17:50**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 170.***.***.**2

Jackeline Dantas Barreto - 350.*.***-77 - 17/11/2025 11:21:19**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 147.***.***.**1

Fabio Henrique Campos da Costa - 294.*.***-39 - 17/11/2025 12:37:43**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 170.***.***.**6



SÃO PAULO, 13/11/2025
PROCESSO 1197/2024

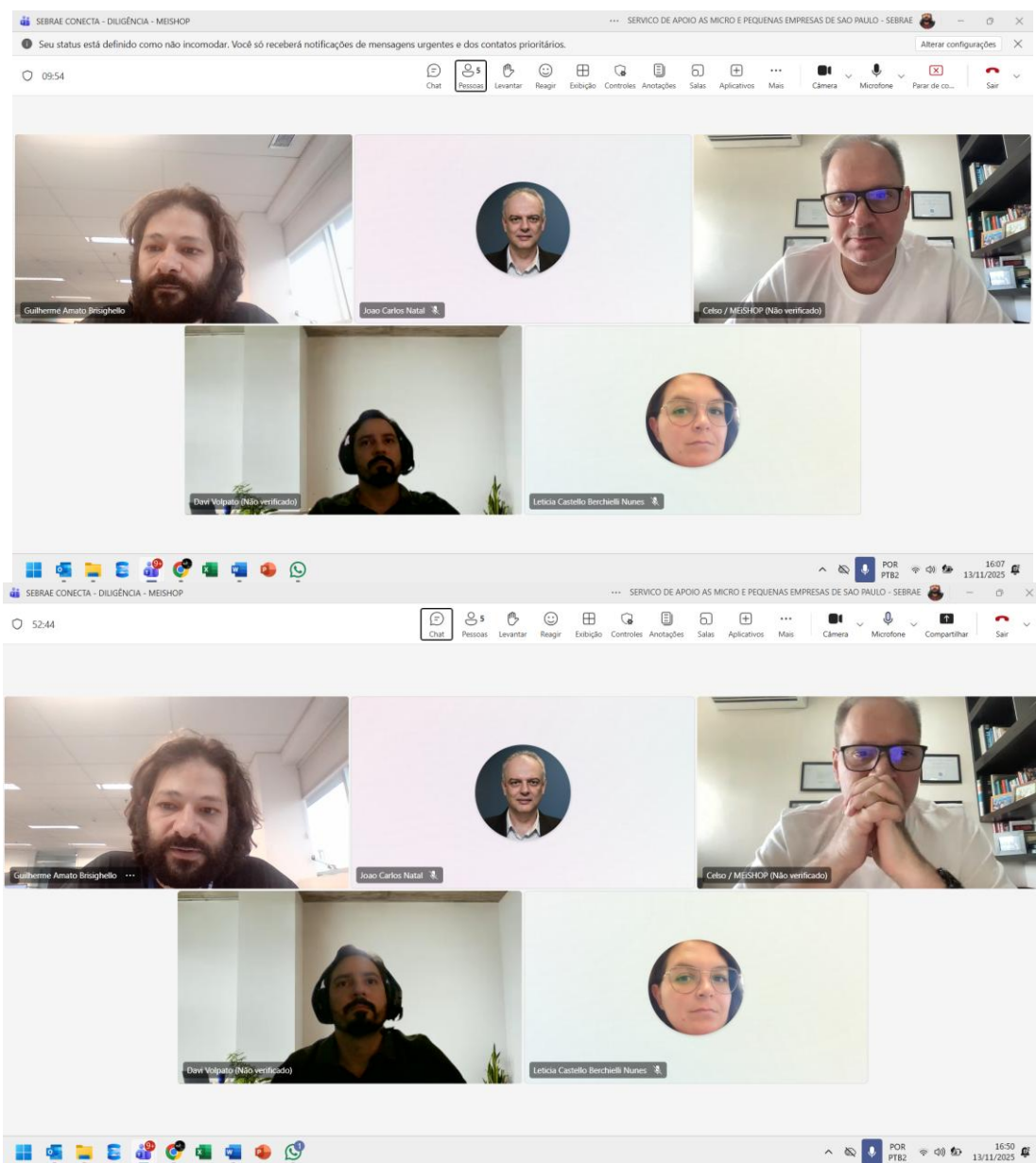
ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ MULTIDISCIPLINAR DE AVALIAÇÃO – SEBRAE CONECTA

PARTICIPANTES:

Guilherme Amato Brisighello – UGSTD
João Carlos Natal – UGSTD
Leticia Castello Berchielli Nunes – UMC
Celso Silveira – MEISHOP
Davi Volpato – MEISHOP

DURAÇÃO:

Comitê reunido às 16:00, deliberação iniciada às 16:08, reunião encerrada às 16:50



PAUTA:

Avaliação das Solução: MEISHOP (DICAS MEI ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA - 29.162.060/0001-92)

DELIBERAÇÕES:

- Análise da Solução **MEISHOP**;
- Para análise das soluções, foram utilizadas as informações fornecidas pelas empresas como parte do ANEXO II do processo;
- Neste formulário, estão todos os critérios obrigatórios e classificatórios do edital;
- Todos os integrantes do Comitê reunidos nesta reunião analisaram todos os critérios, com os resultados aferidos inseridos na ficha de avaliação, inseridas abaixo nesta ata.

DECISÕES:

Após análise do comitê multidisciplinar, para a solução **MEISHOP**, deliberamos:

- **MEISHOP** está **aprovada** pela pontuação de 19 pontos, em linha com os 19 pontos mínimos requeridos para a categoria.

PRÓXIMOS PASSOS:

Publicar a deliberação.

Nº	REQUISITOS	NÃO ATENDE	ATENDE
1	Trata-se de plataforma, aplicativo, e/ou solução digital para micro e pequenas empresas, que esteja constituída há pelo menos 1 (um) ano, e que atendam obrigatoriamente pelo menos um dos portes de Micro e Pequenas Empresas (MEI, ME e EPP), dentro de uma das categorias propostas neste edital.		X
2	A plataforma garante sigilo dos dados por meio de certificado de segurança e práticas comprováveis de <i>compliance</i> .		X
3	A proposta contempla equipe especializada em desenvolvimento para manutenção da plataforma.		X
4	A empresa parceira detentora da plataforma, respeitando os critérios da LGPD e mediante atualização dos termos de uso da plataforma para contemplar esta troca, compromete-se a identificar em sua base clientes do SEBRAE/SP, e enviar ao SEBRAE/SP dados da utilização da ferramenta por parte destes clientes, segundo os parâmetros do item 11 desde edital – INTEGRAÇÃO DE DADOS via API, com o intuito de geração de registro em sistema proprietário do SEBRAE/SP, do atendimento realizado por meio da parceria e da geração de inteligência.		X
5	A proposta conta com a prestação de suporte direto aos usuários (consumidores e prestadores de serviços), por meio de e-mail e/ou chat online para responder a qualquer demanda relacionada ao funcionamento e utilização da plataforma.		X
6	A plataforma possui estrutura tecnológica para processar grandes volumes de acesso simultâneo dos clientes impactados pelas campanhas promovidas pelo SEBRAE/SP (no mínimo, 1 mil acessos simultâneos).		X

Nº	REQUISITOS	NÃO ATENDE	ATENDE
	<i>A categoria (17) Ferramentas de Gestão Empresarial Offline está desobrigada a cumprir este requisito.</i>		
7	A plataforma é operada em ambiente de computação 100% em nuvem (mediante comprovação de relatório de serviço de nuvem). <i>A categoria (17) Ferramentas de Gestão Empresarial Offline está desobrigada a cumprir este requisito.</i>		X
8	A proponente possui os registros junto ao órgão público competente para autorizar o desenvolvimento de seu objeto social como, por exemplo, do Banco Central, Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e Agência Nacional de Saúde – ANS para legalidade de sua operação (exemplos aplicados, exclusivamente, para Fintechs, Seguradoras e Healthtechs cujas operações exigem essas autorizações).		N/A
9	A proponente concorda em oferecer 10% de desconto para clientes do SEBRAE/SP em todos os serviços pagos, atuais e futuros, dentro da plataforma, durante a vigência do Termo de Parceria.		X

Critérios válidos para a categoria (2) Solução de Gestão Empresarial

Nº	REQUISITOS	PARA ESTE REQUISITO, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 3 (TRÊS) PONTOS			
	QUANTO À MATURIDADE (BASE)	NÃO ATENDE 0 pontos (menos de 5 mil clientes)	ATENDE 1 ponto (de 5 mil à menos de 25 mil clientes)	ATENDE 2 pontos (de 25 mil à menos de 50 mil clientes)	ATENDE 3 pontos (à partir de 50 mil clientes)
1	A solução conta com base de usuários que utilizaram os serviços nos últimos 06 (seis) meses, mediante relatório de uso.		X		

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
	QUANTO AO ACESSO POR DISPOSITIVOS	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
2	A solução possibilita que os clientes tenham acesso à solução por dispositivos mobile.		X
3	A solução possibilita que os clientes tenham acesso à solução em desktops.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTE REQUISITO, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
----	------------	--	--

	QUANTO À FACILIDADE DA RESCISÃO	NÃO ATENDE 0 pontos (mediante solicitação por escrito, telefone ou outro meio não digital)	ATENDE 1 ponto (mediante solicitação por canal de atendimento digital)	ATENDE 2 pontos (de maneira nativa / automatizada)
4	A solução conta com meio facilitado para rescisão de qualquer contratação ou assinatura oferecida.		X	

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 11 (ONZE) PONTOS	
	QUANTO ÀS FUNCIONALIDADES	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
5	A solução oferece onboarding para realizar a configuração inicial e o tutorial das funções básicas no primeiro uso.		X
6	A solução fornece indicadores no formato de dashboard (não contam relatórios exportáveis).		X
7	A solução possui agendamento de lançamentos e repetição para interações recorrentes.		X
8	A solução permite a definição de workflows de aprovação e/ou validação de interações.	X	
9	A solução possui sistema de notificações e alertas para gatilhos específicos da gestão da empresa que justificam tomadas de decisão.		X
10	A solução possibilita o estabelecimento de metas, KPI's e/ou objetivos para acompanhamento da performance.		X
11	A solução permite a criação de projetos para acompanhamento de ações específicas de maneira separada e/ou filtrada da operação geral da solução.	X	
12	A solução permite o acompanhamento e designação de tarefas.	X	
13	A solução possui exportação de relatórios de seus módulos.		X
14	A solução permite a realização de customizações avançadas, como criação de campos personalizados.		X

15	A solução permite a importação de dados de outras fontes, como planilhas e sistemas legados.		X
----	--	--	---

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 6 (SEIS) PONTOS	
	QUANTO À TECNOLOGIA	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
16	A solução possui automação de interações por meio de software, como inteligência artificial e reconhecimento de imagem.		X
17	A solução possui automação de interações por meio de integração com serviços externos.		X
18	A solução permite o acesso de mais de um usuário simultaneamente, permitindo interações simultâneas.		X
19	A solução permite o acesso de múltiplos usuários, com perfis diferentes de acordo com o nível desejado de acesso às funcionalidades.		X
20	A solução possui método de comunicação entre os usuários internos.	X	
21	A solução possui personalização da interface/módulos disponíveis para uso.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
	QUANTO AO CONHECIMENTO	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
22	A solução possui seção de capacitação, paga ou gratuita, para o uso específico das tecnologias e funcionalidades da solução.		X
23	A solução possui seção de capacitação para melhorar o entendimento do usuário sobre os aspectos da gestão empresarial.		X

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

2025-11-13 ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ – SEBRAE CONECTA - MEISHOP

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search?codigo=51-52-F7-EA-F3-BA-0E-E0-77-17-36-20-FB-D3-12-5C-35-F7-8E-B2> acesse o site

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: 51-52-F7-EA-F3-BA-0E-E0-77-17-36-20-FB-D3-12-5C-35-F7-8E-B2

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

Guilherme Amato Brisighello - 376.*.***-50 - 17/11/2025 11:18:58**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 170.***.***.**2

Joao Carlos Natal - 125.*.***-02 - 17/11/2025 11:20:57**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 170.***.***.**1

Leticia Castello Berchielli Nunes - 387.*.***-14 - 17/11/2025 17:27:37**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 170.***.***.**8



SÃO PAULO, 14/11/2025
PROCESSO 1197/2024

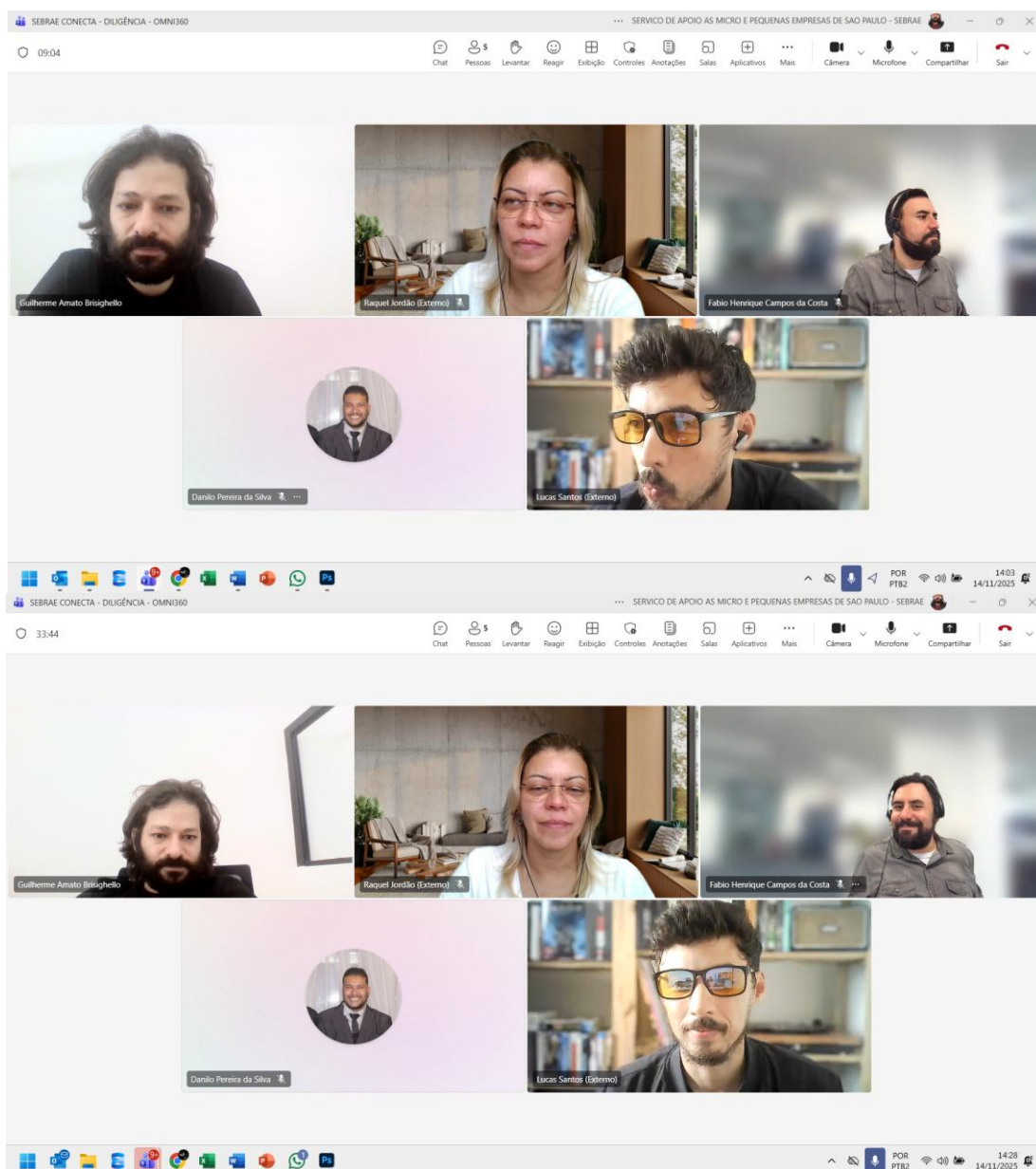
ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ MULTIDISCIPLINAR DE AVALIAÇÃO – SEBRAE CONECTA

PARTICIPANTES:

Guilherme Amato Brisighello – UGSTD
Fábio Henrique Campos Costa – UGSTD
Danilo Pereira da Silva – URC
Raquel Jordão – OMNI360
Lucas Santos – OMNI360

DURAÇÃO:

Comitê reunido às 14:00, deliberação iniciada às 11:03, reunião encerrada às 11:26



PAUTA:

Avaliação das Soluções: OMNI360 (OMNI 360 AGENCIA LTDA - 56.886.959/0001-20)

DELIBERAÇÕES:

- Análise da Solução **OMNI360**;
- Para análise das soluções, foram utilizadas as informações fornecidas pelas empresas como parte do ANEXO II do processo;
- Neste formulário, estão todos os critérios obrigatórios e classificatórios do edital;
- Todos os integrantes do Comitê reunidos nesta reunião analisaram todos os critérios, com os resultados aferidos inseridos na ficha de avaliação, inseridas abaixo nesta ata.

DECISÕES:

Após análise do comitê multidisciplinar, para a solução **OMNI360**, deliberamos:

- **OMNI360** está **aprovada** pela pontuação de 21 pontos, acima dos 19 pontos mínimos requeridos para a categoria.

PRÓXIMOS PASSOS:

Publicar a deliberação.

Nº	REQUISITOS	NÃO ATENDE	ATENDE
1	Empresa com solução que esteja em produção e disponível ao público há pelo menos 1 (um) ano lançada e disponível voltada a MPEs (MEI, ME ou EPP) em uma das categorias do edital.		X
2	A plataforma garante sigilo dos dados por meio de certificado de segurança e práticas comprováveis de <i>compliance</i> .		X
3	A proposta contempla equipe especializada em desenvolvimento para manutenção da plataforma.		X
4	A empresa parceira detentora da plataforma, respeitando os critérios da LGPD e mediante atualização dos termos de uso da plataforma para contemplar esta troca, compromete-se a identificar em sua base clientes do SEBRAE/SP, e enviar ao SEBRAE/SP dados da utilização da ferramenta por parte destes clientes, segundo os parâmetros do item 11 desde edital – INTEGRAÇÃO DE DADOS via API, com o intuito de geração de registro em sistema proprietário do SEBRAE/SP, do atendimento realizado por meio da parceria e. da geração de inteligência.		X
5	A proposta conta com a prestação de suporte direto aos usuários (consumidores e prestadores de serviços), por meio de e-mail e/ou chat online para responder a qualquer demanda relacionada ao funcionamento e utilização da plataforma.		X
6	A plataforma possui estrutura tecnológica para processar grandes volumes de acesso simultâneo dos clientes impactados pelas campanhas promovidas pelo SEBRAE/SP (no mínimo, 1 mil acessos simultâneos). <i>A categoria (17) Ferramentas de Gestão Empresarial Offline está desobrigada a cumprir este requisito.</i>		X

Nº	REQUISITOS	NÃO ATENDE	ATENDE
7	A plataforma é operada em ambiente de computação 100% em nuvem (mediante comprovação de relatório de serviço de nuvem). <i>A categoria (17) Ferramentas de Gestão Empresarial Offline está desobrigada a cumprir este requisito.</i>		X
8	A proponente possui os registros junto ao órgão público competente para autorizar o desenvolvimento de seu objeto social como, por exemplo, do Banco Central, Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e Agência Nacional de Saúde – ANS para legalidade de sua operação (exemplos aplicados, exclusivamente, para Fintechs, Seguradoras e Healthtechs cujas operações exigem essas autorizações).		N/A
9	A proponente concorda em oferecer 10% de desconto para clientes do SEBRAE/SP em todos os serviços pagos, atuais e futuros, dentro da plataforma, durante a vigência do Termo de Parceria.		X

Critérios válidos para a categoria (15) Solução de Atendimento Automatizado

Nº	REQUISITOS	PARA ESTE REQUISITO, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 3 (TRÊS) PONTOS			
	QUANTO À MATURIDADE (BASE)	NÃO ATENDE 0 pontos (menos de 5 mil clientes)	ATENDE 1 ponto (de 5 mil à menos de 25 mil clientes)	ATENDE 2 pontos (de 25 mil à menos de 50 mil clientes)	ATENDE 3 pontos (à partir de 50 mil clientes)
1	A solução conta com base de usuários que utilizaram os serviços nos últimos 06 (seis) meses, mediante relatório de uso.	X			

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
	QUANTO AO ACESSO POR DISPOSITIVOS	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
2	A solução possibilita que os clientes tenham acesso à solução por dispositivos mobile.		X
3	A solução possibilita que os clientes tenham acesso à solução em desktops.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTE REQUISITO, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS		
	QUANTO À FACILIDADE DA RESCISÃO	NÃO ATENDE	ATENDE	ATENDE

		0 pontos (mediante solicitação por escrito, telefone ou outro meio não digital)	1 ponto (mediante solicitação por canal de atendimento digital)	2 pontos (de maneira nativa / automatizada)
4	A solução conta com meio facilitado para rescisão de qualquer contratação ou assinatura oferecida.		X	

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 11 (ONZE) PONTOS	
	QUANTO ÀS FUNCIONALIDADES	NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
5	A solução oferece recursos avançados para a gestão de fluxo de conversa, incluindo roteamento inteligente de mensagens e transferência para atendentes humanos quando necessário.		X
6	A solução permite a criação de chatbots personalizáveis para atender às necessidades específicas da empresa.		X
7	A solução automatiza respostas para perguntas frequentes ou tarefas rotineiras, poupando tempo dos atendentes.		X
8	A solução fornece relatórios e análises detalhados sobre o desempenho do atendimento automatizado, incluindo métricas de satisfação do cliente.		X
9	A solução fornece indicadores no formato de dashboard (não contam relatórios exportáveis).		X
10	A solução oferece suporte para atendimento em vários idiomas, para atender clientes em diferentes regiões geográficas.	X	
11	A solução é capaz de identificar e manter o contexto das conversas para proporcionar um atendimento mais consistente e personalizado.		X
12	A solução permite a gestão de filas de atendimento para equilibrar a carga de trabalho dos atendentes.		X
13	A solução possui monitoramento em tempo real e a auditoria das interações para garantir a qualidade do atendimento automatizado.		X

14	A solução permite personalizar o chatbot de acordo com a marca da empresa, incluindo nome, aparência e personalidade.		X
15	A solução possui ferramenta para coletar feedback dos clientes para melhorar o desempenho do atendimento automatizado.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 7 (SETE) PONTOS	
		NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
	QUANTO À TECNOLOGIA		
16	A solução possui chatbots que podem operar em mais de um canal de comunicação, como site, aplicativos móveis, WhatsApp, entre outros.		X
17	A solução utiliza IA para melhorar a compreensão e resposta das mensagens dos clientes.		X
18	A solução permite integração com sistemas de CRM (Customer Relationship Management) para obter informações detalhadas sobre os clientes.		X
19	A solução permite integrar informações de banco de dados internos para fornecer respostas mais personalizadas aos clientes.		X
20	A solução fornece recursos de treinamento de chatbot para aprimorar a eficácia das interações.		X
21	A solução inclui análise de sentimento para compreender as emoções dos clientes e responder adequadamente.	X	
22	A solução permite o acesso de múltiplos usuários, com perfis diferentes de acordo com o nível desejado de acesso às funcionalidades.		X

Nº	REQUISITOS	PARA ESTES REQUISITOS, A PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER ATINGIDA SERÁ DE 2 (DOIS) PONTOS	
		NÃO ATENDE 0 pontos	ATENDE 1 ponto
	QUANTO AO CONHECIMENTO		
23	A solução possui seção de capacitação, paga ou gratuita, para o uso específico das tecnologias e funcionalidades da solução.		X
24	A solução possui seção de capacitação para melhorar o entendimento do usuário sobre os aspectos do atendimento ao cliente.		X

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

2025-11-14 ATA DE REUNIÃO DO COMITÊ – SEBRAE CONECTA - OMNI360

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search?codigo=EF-BB-B5-B1-9F-95-5A-B6-CA-A6-79-B0-3D-60-7C-56-30-73-A3-13> acesse o site

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: EF-BB-B5-B1-9F-95-5A-B6-CA-A6-79-B0-3D-60-7C-56-30-73-A3-13

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

Guilherme Amato Brisighello - 376.*.***-50 - 17/11/2025 11:18:14**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 170.***.***.**2

Fabio Henrique Campos da Costa - 294.*.***-39 - 17/11/2025 12:37:16**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 170.***.***.**6

Danilo Pereira da Silva - 352.*.***-78 - 18/11/2025 14:32:05**

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 170.***.***.**5

