



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (LICIT) Nº 001/2026, REFERENTE AO PROCESSO 1999/2024, PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90061/2025, QUE ENTRE SI FIRMAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP E A EMPRESA HEROÍCA TECNOLOGIA LTDA.

DAS PARTES E SEUS REPRESENTANTES

- 1. OBJETO:** Contratação de empresa especializada para a realização de atendimentos individuais, presenciais (visitas) e remotos (mentorias), destinados a micro e pequenas empresas (ME e EPP) em diversas cidades do Estado de São Paulo. O serviço inclui a disponibilização de equipe qualificada para a aplicação de entrevistas diagnósticas e fornecimento de orientações técnicas personalizadas, bem como o fornecimento de sistemas e equipamentos, cujas especificações constam do termo de referência e demais anexos.
- 2. VIGÊNCIA:** 12 (doze) meses, contados da data da conclusão das assinaturas dos representantes legais das partes, podendo ser prorrogada, a critério do SEBRAE-SP, conforme disposições do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.
- 3. VALOR TOTAL DO CONTRATO:** R\$ 11.990.000,00 (onze milhões, novecentos e noventa mil reais)

DAS PARTES E SEUS REPRESENTANTES

CONTRATANTE: SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP, com sede na Rua Vergueiro, 1.117, Paraíso, CEP: 01.504-001, São Paulo/SP, devidamente inscrito no CNPJ sob o nº 43.728.245/0001-42, neste ato representado por seu Diretor Técnico, **MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI** e por seu Diretor de Administração e Finanças e Diretor-Superintendente interino consoante a portaria nº 196/2025, **REINALDO PEDRO CORREA**.

CONTRATADA: HEROÍCA TECNOLOGIA LTDA, com endereço na Rua Deputado Petronio Figueredo, nº 867, Ernesto Geisel, João Pessoa/PB, CEP: 58.075-410, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 17.440.896/0001-22, neste ato representada pelo Sr. **FELIPE OSCAR COELHO NEVES DE ARAUJO** nos termos da cláusula do seu contrato social.

DO FUNDAMENTO LEGAL

A presente contratação rege-se pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE - Resolução CDN nº 493/2024.



CLÁUSULAS CONTRATUAIS

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Por meio do presente instrumento, a CONTRATADA se obriga a fornecer ao CONTRATANTE os bens e/ou serviços especificados na proposta comercial, no Termo de Referência e demais ANEXOS deste contrato, os quais, independentemente de transcrição, são partes integrantes deste instrumento e serão observados naquilo que não o contrarie.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. São obrigações da CONTRATADA, sem prejuízo de outras previstas neste instrumento e respectivos anexos:

2.1.1. Entregar o objeto do contrato previsto na cláusula primeira dentro dos prazos, quantidades, características, detalhamentos e níveis estabelecidos;

2.1.2. Prestar garantia e assistência técnica conforme disposto no Termo de Referência e no Termo de Garantia Técnica, se for o caso;

2.1.3. Cumprir todas as leis e imposições federais, estaduais e municipais pertinentes;

2.1.4. Responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa, pela ação ou omissão total ou parcial, inclusive por quaisquer ações judiciais relacionadas com o cumprimento do presente contrato;

2.1.5. Efetuar o pagamento de todos os tributos, seguros, obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias, societárias ou outras incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do contrato, até o seu recebimento definitivo, bem assim quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas com a execução deste contrato, comprovando, a qualquer momento, os respectivos pagamentos que incidirem sobre a execução.

2.1.6. Apresentar as Notas Fiscais/Faturas contendo a discriminação exata e os respectivos quantitativos, com os valores contratados;

2.1.7. Manter, durante toda a execução do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;

2.1.8. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução contratual, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

2.1.9. Prestar informações e esclarecimentos sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a CONTRATADA, independentemente de solicitação, e atender às solicitações e determinações do CONTRATANTE.

2.1.10. Apresentar cópia das alterações do contrato social ou de seu estatuto.



- 2.1.11.** Designar formalmente profissional que seja responsável pelo relacionamento estratégico com o CONTRATANTE, com autonomia para tomada de decisões que impactem no bom andamento dos serviços, informando no prazo de até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato o e-mail, telefone fixo e móvel e nome do respectivo responsável, mantendo ativos e operacionais os meios de comunicação pelos quais serão realizadas as interações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 2.1.12.** Entregar ao gestor do Contrato o Termo de Recebimento Provisório, se exigível;
- 2.1.13.** Disponibilizar e fornecer todas as condições necessárias para o CONTRATANTE supervisionar, fiscalizar, avaliar e auditar o cumprimento do objeto deste contrato, sob os aspectos técnico, administrativo e financeiro;
- 2.1.14.** Providenciar as exigências previstas neste instrumento e demais documentos integrantes deste contrato, respeitando os prazos previstos, sendo certo que este prazo não se confunde com a execução do contrato;
- 2.1.15.** Registrar em relatórios de atendimento todas as reuniões de serviço entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, devendo ser enviados ao CONTRATANTE até o prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após a realização do contato e/ou reunião, podendo o CONTRATANTE solicitar a necessária correção, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a contar da data do recebimento do respectivo relatório;
- 2.1.16.** Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto deste contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE;
- 2.1.17.** Não caucionar ou utilizar este contrato em qualquer operação financeira, salvo com anuência do CONTRATANTE;
- 2.1.18.** Não utilizar a marca SEBRAE ou qualquer material desenvolvido pelo CONTRATANTE, salvo quando necessário a execução do objeto contratual, mediante autorização prévia;
- 2.1.19.** Administrar e executar todos os contratos firmados com terceiros, bem como responder por todos os efeitos desses contratos perante terceiros e o próprio CONTRATANTE;
- 2.1.20.** Cumprir a legislação trabalhista e previdenciária com relação a seus funcionários, e, quando for o caso, com relação a funcionários de terceiros contratados;
- 2.1.21.** Reparar prontamente os danos ou avarias causadas por seus funcionários ou terceiros, aos bens do CONTRATANTE ou de terceiros, podendo o CONTRATANTE exercer o direito de retenção sobre o pagamento devido à CONTRATADA para garantia do ressarcimento do dano, total ou parcial;
- 2.1.22.** Caso o Termo de Referência expressamente autorize a subcontratação, esta não poderá abranger a totalidade dos serviços objeto deste contrato, sendo admitida apenas em relação a serviços específicos e às expensas e riscos da CONTRATADA. Os limites da subcontratação serão estabelecidos no Termo de Referência, e sua formalização estará condicionada à prévia e expressa autorização escrita do CONTRATANTE, inclusive para substituição de qualquer subcontratação. A subcontratação não isentará a CONTRATADA de suas



obrigações e responsabilidades assumidas neste CONTRATO, permanecendo íntegra e inalterada a responsabilidade da CONTRATADA pelo integral cumprimento de todos os serviços, como se diretamente os tivesse executado, não podendo opor ou transferir para o CONTRATANTE nenhuma exceção, restrição, alegação de descumprimento total ou parcial, que tenha em relação ao subcontratado ou que este tenha contra ele.

2.2. São obrigações do CONTRATANTE, sem prejuízo de outras previstas neste instrumento e respectivos anexos:

2.2.1. Designar um funcionário como gestor do contrato e que servirá de contato junto à CONTRATADA para gestão, acompanhamento e esclarecimentos que porventura se fizerem necessários durante a vigência contratual;

2.2.2. Comunicar, por escrito, toda e qualquer orientação acerca do objeto contratado, excetuados os entendimentos verbais determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 02 (dois) dia úteis;

2.2.3. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações, proporcionando as condições que se fizerem necessários à execução do objeto;

2.2.4. Vistoriar os produtos e/ou serviços conforme sua necessidade e conveniência;

2.2.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual, nos aspectos técnico, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de seu interesse, através de pessoal próprio ou de terceiros designados para este fim;

2.2.6. Monitorar o prazo, quantidade, qualidade, e níveis dos produtos e/ou serviços, conforme o caso, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam comprovadamente em desacordo com o contratado, reservando-se ao direito de suspender o pagamento até que o objeto seja executado em conformidade com o contratado;

2.2.7. Notificar, formalmente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato, possibilitando a CONTRATADA a regularização de tais pontos;

2.2.8. Solicitar a substituição de qualquer empregado e/ou preposto da CONTRATADA, desde que devidamente fundamentado, quando o objeto do contrato for a prestação de serviços e for verificada a falta de qualificação, zelo e dedicação na execução das tarefas, ou outros comportamentos que prejudiquem as atividades e resultados, objeto deste instrumento;

2.2.9. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

3.1. As partes comprometem-se a tratar os dados pessoais necessários para a execução do presente contrato em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados/LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018) e com as orientações da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados.



3.1.1. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar evidências documentadas da conformidade de suas atividades de tratamento de dados pessoais com a LGPD, tais como: Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais, Política de Segurança da Informação, Política de Respostas à Incidentes de Segurança da Informação, canal de atendimento ao titular de dados pessoais e documento de nomeação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO).

3.1.2. A CONTRATADA compromete-se a indicar Encarregado de Dados ou pessoa responsável por responder a avaliação de fornecedores ("*due diligence* LGPD") do CONTRATANTE, sem prejuízo de submeter-se a auditoria para atestar a conformidade dos tratamentos dos dados pessoais, a critério exclusivo do CONTRATANTE.

3.2. A CONTRATADA está autorizada a utilizar os dados pessoais acessados exclusivamente para cumprir com o objeto deste contrato, cumprir com obrigações legais e para defesa em processos judiciais e administrativos, caso seja necessário.

3.2.1. No caso de descumprimento deste dever pela CONTRATADA esta assumirá a posição de controladora dos dados pessoais, nos termos da LGPD, assumindo integral e exclusiva responsabilidade pelo tratamento dos dados pessoais, devendo manter o CONTRATANTE totalmente isento de quaisquer ônus, reclamações, processos, sanções e condenações decorrentes desses tratamentos.

3.3. A CONTRATADA está proibida de usar as informações pessoais que tiver acesso em razão do contrato em questão para: (i) interesse próprio, (ii) enriquecimento de sua base de dados, (iii) execução de contratos firmados com terceiros e (iv) divulgação dos seus produtos e serviços, sob pena de multa por violação contratual, notificação para a ANPD-Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais, além da obrigação de indenizar todos os prejuízos causados ao Sebrae por violação desta obrigação.

3.4. Estando autorizada a subcontratação no respectivo Termo de Referência (TR), a CONTRATADA está autorizada a compartilhar os dados pessoais com seus subcontratados apenas quando delegar a execução de alguma das etapas do contrato firmado com o CONTRATANTE.

3.4.1. A CONTRATADA deve informar o CONTRATANTE os seus subcontratados. Deve ser compartilhado o mínimo necessário para cumprir com a etapa a ser executada pelo subcontratado.

3.4.2. É dever da CONTRADADA garantir a confidencialidade e segurança deste compartilhamento, bem como instruir, exigir e fiscalizar o subcontratado para que este também observe todas as regras e limitações determinadas neste instrumento.

3.4.3. A CONTRATADA assume a responsabilidade pela violação deste instrumento, da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados/LGPD) e das orientações da ANPD -Autoridade Nacional de Proteção de dados Pessoais- cometidas por seus subcontratados durante o tratamento dos dados pessoais compartilhados pelo Sebrae.

3.5. As partes comprometem-se a prestar mútuo auxílio para atenderem os direitos dos titulares de dados pessoais dentro do prazo legal.

3.6. Na ocorrência de incidentes envolvendo as informações pessoais dos clientes do CONTRATANTE, a CONTATADA deverá comunicar o CONTRATANTE no prazo de 48 horas, a contar do conhecimento do



incidente. Esta comunicação deverá conter todos os elementos do §1º art. 48, LGPD e as orientações da ANPD. A comunicação deve ser encaminhada para o/a Encarregado(a) de Dados Pessoais do CONTRATANTE (dpo@sebraesp.com.br).

3.6.1. Considera-se incidente o evento que comprometa a confidencialidade, integridade ou disponibilidade de dados pessoais, decorrente de ações voluntárias ou acidentais, que resultem em divulgação, alteração, perda ou acesso não autorizado a dados pessoais, independentemente do meio em que estão armazenados.

3.7. Qualquer violação à lei protetiva dos dados pessoais, não se limitando a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais/LGPD, e às orientações da ANPD -Autoridade Nacional de Proteção de Dados – praticada pela CONTRATADA sujeita-se a rescisão imediata do contrato por culpa exclusiva desta, multa por descumprimento contratual e ao ressarcimento de todos os prejuízos materiais e morais causados ao CONTRATANTE.

3.8. Encerrado o contrato entre as partes, a CONTRATADA está proibida de manter os dados pessoais no seu ambiente, inclusive backup e ambientes externos, exceto o eventualmente necessário para o cumprimento de obrigações legais e a defesa em processos judiciais e administrativos. As informações devem ser descartadas de forma segura e definitiva, com técnicas que impeçam a sua recuperação tão logo sejam superadas as finalidades que legitimam o seu armazenamento.

3.8.1. Se solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer declaração que ateste o descarte dos dados, as técnicas utilizadas e os ambientes físicos e tecnológicos que passaram pelo processo de descarte definitivo.

3.9. É parte integrante deste contrato as obrigações previstas no respectivo Termo de Referência.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

4.1. Consideram-se "Informações Confidenciais" todas as informações, dados, documentos, comunicações e conhecimentos técnicos ou comerciais de qualquer natureza, fornecidos, comunicados, transmitidos ou revelados por uma das partes contratantes à outra, seja de forma verbal, escrita, eletrônica, por fax, desenhos, gráficos ou qualquer outra forma de transmissão, que se refiram, direta ou indiretamente, às atividades, operações, processos, métodos, técnicas, produtos, serviços, estratégias, planos de negócios, know-how, estudos, pesquisas, desenvolvimentos, invenções, patentes, marcas, logotipos, direitos autorais, informações financeiras, comerciais ou técnicas, e qualquer outra informação de propriedade ou interesse da parte reveladora.

4.2. A parte receptora se compromete a:

4.2.1. Utilizar as Informações Confidenciais exclusivamente para os fins para os quais foram fornecidas ou comunicadas;

4.2.2. Manter as Informações Confidenciais em estrito sigilo e não as divulgar, reproduzir, copiar, publicar ou compartilhar, seja de forma parcial ou total, com terceiros, sem o prévio consentimento escrito da Parte reveladora;



- 4.2.3.** Empregar todos os esforços razoáveis para proteger as Informações Confidenciais, garantindo sua segurança e evitando sua divulgação não autorizada, inclusive por terceiros;
- 4.2.4.** Restringir o acesso às Informações Confidenciais apenas aos funcionários, colaboradores ou terceiros que necessitem conhecer tais informações para o cumprimento das obrigações previstas neste contrato, sempre orientando-os quanto à confidencialidade e proibindo sua divulgação a terceiros;
- 4.3.** As obrigações previstas nesta cláusula não se aplicam às informações que:
- 4.3.1.** Ao tempo de sua transmissão, ou posteriormente, sejam ou venham a ser de domínio público, conforme evidenciado por publicações idôneas, desde que sua divulgação não tenha sido causada pela parte receptora;
- 4.3.2.** Estiverem na posse legal da parte receptora por ocasião da divulgação, desde que tenham sido recebidas legitimamente de terceiro (que não seja a outra parte), sem violação de obrigação legal e/ou obrigação de sigilo assumida com a parte reveladora;
- 4.3.3.** Forem independentemente desenvolvidas pela Parte receptora, sem utilização direta ou indireta de informações confidenciais;
- 4.3.4.** Forem necessariamente divulgadas no cumprimento de ordem judicial, ficando ressalvado que a parte receptora deverá, nesse caso, avisar a outra parte, imediatamente, por escrito, para que a esta seja dada a oportunidade de se opor à revelação e/ou tomar medidas legítimas e razoáveis para evitar ou minimizar o alcance dessa divulgação.
- 4.3.5.** Ao tempo de sua transmissão, forem invadidas e conhecidas por terceiros, diversos das partes deste instrumento, sem que haja culpa da parte receptora.
- 4.4.** Assumirá inteira responsabilidade por qualquer forma de divulgação não autorizada, a parte que divulgar as informações confidenciais de que trata essa cláusula, ainda que feita por seus acionistas, diretores, empregados, prestadores de serviços ou fornecedores a ela vinculados.
- 4.5.** A parte que infringir a confidencialidade indenizará a outra parte por todas as perdas e danos derivados da quebra de sigilo e confidencialidade com relação às informações confidenciais.
- 4.6.** A pedido da parte que disponibilizou as informações confidenciais, a parte que as recebeu devolverá à mesma, imediatamente, todos os documentos e outras manifestações corpóreas das informações confidenciais recebidas nos termos deste instrumento e todas as cópias e reproduções a que se referirem.
- 4.7.** O término da contratação não eximirá as partes das obrigações por elas assumidas quanto ao sigilo e confidencialidade em relação às informações confidenciais a que tiveram acesso durante a execução do objeto.
- 4.8.** As disposições dessa cláusula não deverão ser interpretadas implicitamente, por presunção, analogia ou de outra forma, como concessão de licença por uma das partes à outra para fazer, mandar fazer, usar ou vender qualquer produto e/ou serviço utilizando as informações confidenciais, ou como licença nos termos de qualquer patente, pedido de registro de patente, modelo de utilidade, direito autoral ou qualquer outro direito de propriedade industrial ou intelectual cobrindo o mesmo.

5. CLÁUSULA QUINTA – DA COMPOSIÇÃO DO VALOR DESTE CONTRATO

5.1. O valor total deste contrato é de R\$ 11.990.000,00 (onze milhões, novecentos e noventa mil reais), sendo assim composto e conforme proposta comercial anexa:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	SERVIÇO I – Atendimento Presencial	Visitas	200.000	R\$ 54,00	R\$ 10.800.000,00
2	SERVIÇO II – Atendimento Remoto	Mentorias	12.000	R\$ 90,00	R\$ 1.080.000,00
3	SERVIÇO III – Sistemas e equipamentos	Serviço	1	R\$ 110.000,00	R\$ 110.000,00

5.2. O (s) valor (es) ora descrito (s) abarca (m) todas as despesas diretas e indiretas e quaisquer outras obrigações ou despesas necessárias à perfeita execução do objeto contratual.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

6.1. Após o **recebimento definitivo do objeto**, nos termos da cláusula sétima deste contrato, a CONTRATADA deverá encaminhar a **nota fiscal**, para conferência, validação e pagamento.

6.2. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal e encaminhá-la ao SEBRAE-SP até o dia 17 (dezesete) do mês subsequente ao da prestação dos serviços e/ou entrega dos produtos, acompanhada dos documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista (Certidões Negativas de Débitos com o INSS, FGTS e comprovação de regularidade junto às receitas federal, estadual e municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA).

6.3. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após o aceite definitivo da nota fiscal/fatura pelo SEBRAE-SP, condicionado à homologação do Produto/Serviço entregue, ao ateste das notas fiscais e à apresentação de relatório de prestação de serviços, conforme aplicável.

6.4. O SEBRAE-SP não aceitará recibo como documento fiscal, exceto nos casos estritamente legais de dispensa de emissão de nota fiscal, devidamente comprovado pela CONTRATADA.

6.5. O SEBRAE-SP reserva-se o direito de suspender o pagamento nos seguintes casos:

- a) Se os serviços não estiverem sendo prestados conforme o proposto e contratado;
- b) Se houver erros ou incorreções na documentação fiscal apresentada, caso em que a CONTRATADA deverá providenciar a regularização, reiniciando-se o prazo de pagamento após a reapresentação correta.



6.6. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente de titularidade da CONTRATADA, que deverá indicar o nome do banco, número e nome da agência, número da conta corrente de sua titularidade e tipo de conta, conforme modelo do ANEXO – DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS.

6.7. Quaisquer despesas decorrentes de transações bancárias, inclusive a devolução de pagamento por inconsistência de dados bancários, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

6.8. O SEBRAE-SP poderá deduzir do montante a ser pago eventuais multas, indenizações ou valores decorrentes de glosas, conforme previsto neste contrato.

6.9. Nos casos de eventuais atrasos no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para o atraso, o CONTRATANTE pagará encargos moratórios calculados conforme a fórmula abaixo:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,000166667, assim apurado: $I = (TX) / 100$ $I = 0,000166667 \times 360$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO – PROVISÓRIO E DEFINITIVO

7.1. O objeto do presente contrato será recebido nas seguintes condições:

7.2. Recebimento Provisório: o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato realizará o recebimento provisório de forma sumária, no momento da entrega da execução pela contratada, juntamente com os documentos comprobatórios para sua conferência e aceite, formalizando o seu recebimento para posterior verificação da conformidade do material/serviço com as exigências contratuais.

7.3. Recebimento Definitivo: em até 07 (sete) dias do recebimento provisório será realizado o recebimento definitivo, pelo gestor do contrato, mediante a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, acompanhado de relatório detalhado que comprove as condições de execução contratual.

7.4. O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, caso esteja em desacordo com as especificações e condições estabelecidas neste contrato, sendo obrigação da contratada as correções necessárias, as suas expensas, sem que neste prazo ocorra a obrigação de pagamento.

7.5. O recebimento provisório ou definitivo não exime o contratado das responsabilidades civil, ético-profissional, e outras estabelecidas pela lei ou por este contrato, incluindo a solidez, segurança, e perfeita execução do objeto contratado.

7.6. Salvo disposição em contrário, todos os ensaios, testes e provas necessários para a verificação da boa execução do objeto contratado serão de responsabilidade e custeio da contratada, conforme normas técnicas oficiais aplicáveis, se for o caso.



7.7. A CONTRATADA garante que os produtos fornecidos e/ou os serviços prestados neste contrato estão em conformidade com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme estabelecido nas especificações técnicas e normas aplicáveis, por 90 (noventa) dias além do prazo estabelecido no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei nº 8.078/1990.

7.7.1. Durante o período de garantia legal dos produtos fornecidos e/ou dos serviços prestados, a CONTRATADA compromete-se a prestar assistência técnica necessária para correção de eventuais defeitos ou vícios que comprometam a qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos produtos ou serviços.

7.7.2. Caso seja necessário, a CONTRATADA compromete-se a substituir componentes defeituosos ou produtos inteiros ou por outros de mesma espécie, marca e modelo, em perfeitas condições de uso, ou a refazer serviços não recebidos, sem qualquer ônus adicional ao Contratante.

8. CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA E DO PRAZO DE EXECUÇÃO

8.1. A vigência contratual será de 12 (doze) meses, contados da data da conclusão das assinaturas dos representantes legais das partes, podendo ser prorrogada, a critério do CONTRATANTE, de acordo com os permissivos do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

8.2. A decisão de prorrogação do contrato é exclusiva do CONTRATANTE, sendo necessária a anuência da CONTRATADA, em razão da liberalidade contratual.

8.3. Caso a CONTRATADA não tenha interesse em prorrogar o contrato, deverá manifestar sua intenção por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias antes do término da vigência contratual, sob pena de aplicação de sanção contratual.

8.4. A prorrogação do contrato estará condicionada à justificativa da manutenção do interesse no objeto do contrato pelo CONTRATANTE e à comprovação da vantajosidade econômica.

8.5. A cada 12 (doze) meses, poderá haver reajuste com base no IPCA.

9. CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES

9.1. Comete infração administrativa nos termos da legislação vigente, do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE e do presente instrumento contratual e respectivos anexos, a(s) Contratada(s) que:

9.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

9.1.2. der causa à inexecução total do contrato;

9.1.3. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;



9.1.4. descumprir o prazo para notificação do não interesse em prorrogar a vigência contratual previsto na subcláusula 8.3.

9.1.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

9.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.2.1. Advertência escrita, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

9.2.2. **Suspensão do direito de licitar e/ou contratar com o CONTRATANTE pelo prazo de até 03 (três) anos**, observada a gravidade da conduta da contratada, bem como os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, assim como as demais sanções no caso concreto, e conforme regra geral abaixo:

9.2.2.1. 12 (doze) meses, nos casos de: aplicação de duas ou mais penas de advertência, em um intervalo de tempo inferior a 12 (doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pelo CONTRATANTE, alteração de quantidade ou qualidade do produto ou serviço fornecido;

9.2.2.2. De 13 (treze) até 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de: retardamento imotivado de parcela significativa da execução da obra, de serviço ou do fornecimento de bens;

9.2.2.3. 36 (trinta e seis) meses, nos casos de: entregar como verdadeira, mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada; paralisação de serviço, de obra ou de fornecimento de bens sem justa fundamentação e prévia comunicação ao CONTRATANTE; praticar ato ilícito visando a frustrar os objetivos da licitação.

9.2.3. **Suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE, pelo prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos**, nas seguintes hipóteses, nas hipóteses descritas 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, hipóteses nas quais, após o processamento do processo sancionador no âmbito do CONTRATANTE, os autos serão encaminhados para deliberação final do SEBRAE Nacional.

9.2.4. **Multa:**

9.2.4.1. Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

9.2.4.2. **Compensatória de:**

9.2.4.2.1. 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida para a infração prevista no subitem 9.1.1.

- 9.2.4.2.2.** 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato para a infração prevista no subitem 9.1.2;
- 9.2.4.2.3.** 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida para a infração prevista no subitem 9.1.3;
- 9.2.4.2.4.** 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato para a infração prevista no subitem 9.1.4.
- 9.2.4.2.5.** 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato para as infrações previstas nos subitens 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8.
- 9.3.** A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE.
- 9.4.** Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
- 9.5.** A aplicação de qualquer das sanções previstas realizar-se-á por processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA.
- 9.6.** Para fins de aplicação das penalidades descritas nesta cláusula, a cada infração cometida a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia útil subsequente ao recebimento da notificação.
- 9.7.** Na aplicação das sanções serão considerados:
- 9.7.1.** a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 9.7.2.** as peculiaridades do caso concreto;
- 9.7.3.** os danos que dela provierem ao CONTRATANTE;
- 9.7.4.** o caráter pedagógico da sanção.
- 9.8.** As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos das faturas devidas à CONTRATADA, ou deduzidos da garantia, caso esta tenha sido exigida.
- 9.9.** Se os valores das faturas e da garantia contratual forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher em favor do CONTRATANTE a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
- 9.9.1.** Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da solicitação do CONTRATANTE.
- 9.10.** Em qualquer caso, fica a CONTRATADA responsável, ainda, pelas perdas e danos adicionais, valendo os percentuais de multa ora estabelecidos tão somente como mínimo legal, nos termos do artigo 416, parágrafo único, do Código Civil, sem qualquer prejuízo do cumprimento da obrigação principal.



10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

10.1. O presente contrato não implica, para o CONTRATANTE, vínculo ou obrigação trabalhista, direta ou indireta, de qualquer natureza, obrigando-se ainda a CONTRATADA a manter o CONTRATANTE a salvo de qualquer litígio, assumindo todas as obrigações fiscais, trabalhistas, previdenciárias, sociais e seguros referentes ao pessoal utilizado para o cumprimento do presente ajuste, inclusive com relação a terceiros contratados.

10.2. A CONTRATADA responsabiliza-se, de forma única e exclusiva, por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do CONTRATANTE, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

10.3. A CONTRATADA responsabiliza-se pelas despesas da defesa, inclusive por custas e honorários advocatícios, bem como pelo cumprimento das decisões judiciais em reclamações trabalhistas eventualmente propostas por seus empregados, prepostos, ex-empregados ou terceiros envolvendo o CONTRATANTE, isentando ainda o CONTRATANTE de quaisquer responsabilidades e/ou ônus decorrentes direta ou indiretamente dos referidos processos judiciais;

10.4. A CONTRATADA responsabiliza-se civil e criminalmente perante o CONTRATANTE e terceiros por eventuais prejuízos, danos ou delitos causados por seus empregados, prepostos e/ou contratados, decorrentes de erro, culpa ou dolo, por demora ou omissão, na prestação dos serviços de sua responsabilidade, devendo indenizar todos os prejuízos ocasionados.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO CÓDIGO DE ÉTICA

11.1. A CONTRATADA compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o “Código de Ética do Sistema SEBRAE” que se encontra disponível no site do SEBRAE no endereço eletrônico www.sebrae.com.br, Ouvidoria, opção Código de Ética do SEBRAE.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ANTICORRUPÇÃO

12.1. As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE, previstos no artigo 2º do Regulamento de Licitações e Contratos.

12.2. A CONTRATADA assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema SEBRAE.

12.3. Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis nacionais, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.



12.4. As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES

13.1. Este CONTRATO poderá ser alterado por meio de Termos Aditivos, objetivando promover os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.

13.2. Os acréscimos que se fizerem necessários no objeto do contrato estão limitados a 50% (cinquenta por cento) do valor global atualizado do contrato, mediante justificativa.

13.3. A supressão poderá ser realizada no limite estabelecido entre as partes.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

14.1. O CONTRATO poderá ser rescindido por inexecução total ou parcial, por infração legal ou por descumprimento de qualquer uma de suas cláusulas.

14.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.3. A rescisão do contrato poderá ser:

14.3.1. Por ato unilateral do CONTRATANTE, nos casos previstos no contrato;

14.3.2. Amigável, por acordo entre as partes, mediante a assinatura de termo de distrato; e

14.3.3. Judicial, nos termos da legislação.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. As despesas decorrentes deste contrato onerarão as verbas do CONTRATANTE, consignadas em seu orçamento.

15.2. Fazem parte do contrato, independentemente de transcrição, todas as condições constantes do edital que lhe deu origem, seus anexos e a proposta apresentada pela CONTRATADA, permanecendo, caso haja conflito, as disposições constantes deste instrumento contratual.

15.3. As solicitações de Atestado de Capacidade Técnica, relativo à execução do contrato, deverão ser formulados no prazo máximo de 12 (doze) meses após o encerramento da vigência contratual ao gestor do contrato, indicando a razão social, CNPJ e o número do instrumento contratual.



15.4. No caso de contrato de escopo, envolvendo a conclusão de um objeto específico, o atestado somente será emitido após o término da execução dos serviços ou da entrega dos produtos contratados. No caso de contrato de execução continuada, o atestado somente será emitido após o final da vigência inicialmente pactuada.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes do presente ajuste.

As Partes declaram que o presente instrumento, incluindo todas as páginas e eventuais anexos, todas formatadas por meio digital, representam a integralidade dos termos entre elas acordados.

E, por estarem de acordo, as partes expressamente concordam em utilizar e reconhecem como válida a plataforma de assinaturas do SEBRAE (<https://www.sgolite.sebrae.com.br/PortalAssinaturaDigital/#/>), admitindo válidas as assinaturas realizadas eletronicamente.

REINALDO PEDRO CORREA

Diretor de Administração e Finanças
Diretor-Superintendente Interino
SEBRAE-SP

MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI

Diretor Técnico
SEBRAE-SP

FELIPE OSCAR COELHO NEVES DE ARAUJO

Sócio
HERÓICA TECNOLOGIA LTDA

TESTEMUNHAS:

Nome: Edmilson Santos Cardoso

Nome: Thais Fernanda Coelho Neves de Araujo



ANEXO DA DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS

Declaro que o pagamento deverá ser efetuado mediante crédito em conta corrente da titularidade de **HEROÍCA TECNOLOGIA LTDA**. Para tanto informo:

Nome do Banco: Banco Sicoob

Número e nome da agência: 3358

Número da conta corrente: 5456-9

Tipo da conta: Corrente

FELIPE OSCAR COELHO NEVES DE ARAUJO

Importante: Caso haja alteração dessas informações, a empresa contratada deverá enviar nova declaração com os dados atualizados.

ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA



1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para a realização de atendimentos individuais, presenciais (visitas) e remotos (mentorias), destinados a micro e pequenas empresas (ME e EPP) em diversas cidades do Estado de São Paulo. O serviço inclui a disponibilização de equipe qualificada para a aplicação de entrevistas diagnósticas e fornecimento de orientações técnicas personalizadas, bem como o fornecimento de sistemas e equipamentos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A atuação ativa por meio de visitas aos pequenos negócios vem sendo, historicamente, uma forma eficaz de aproximar o Sebrae de seu público-alvo ao oferecer orientação técnica gratuita em temas de interesse das micro e pequenas empresas. Essa abordagem gera maior comodidade aos empresários, melhora a gestão dos negócios por meio de conteúdos técnicos direcionados, e fortalece o impacto positivo da marca Sebrae.

2.2. A presente contratação visa a operacionalizar a atuação ativa do Sebrae, oferecendo atendimentos na forma de visitas porta a porta e mentorias remotas aos pequenos negócios em diversas cidades do Estado de São Paulo, agregando novas tecnologias para aprimorar os resultados junto às empresas atendidas.

2.3. Como resultados da contratação, pretende-se gerar elevado volume de atendimentos, com abrangência geográfica; e proporcionar entrega de valor aos clientes, com a oferta de orientações sejam relevantes, práticas e capazes de gerar resultados concretos para os negócios.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1 DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

3.1.1 A CONTRATADA prestará conjuntamente os seguintes serviços ao SEBRAE-SP:

3.1.2 SERVIÇO I – Atendimento Presencial (visitas) – abordagens porta a porta, nas cidades indicadas pelo SEBRAE-SP, realizadas por profissionais qualificados e treinados, para realizar entrevista diagnóstica, orientação imediata e elaboração de Planos de Ação com o suporte de ferramentas de Inteligência Artificial; além de registro de dados em sistema e equipamentos da CONTRATADA.

3.1.3 SERVIÇO II – Atendimento Remoto (mentorias) – contatos on-line síncronos, em tempo real, agendados com parcela das empresas visitadas que aceitarem o convite das mentorias, realizados por profissionais qualificados e treinados, para aplicação de orientações empresariais de acordo com conteúdo programático (framework) estabelecido pelo SEBRAE-SP; além do registro de dados em sistema e equipamentos da CONTRATADA.

3.1.4 SERVIÇO III – Sistemas e equipamentos – disponibilização de equipamentos e sistemas para uso



das equipes de trabalho, abrangendo coleta de dados dos atendimentos, conexão com Inteligência Artificial, montagem de Plano de Ação e registro da evolução dos atendimentos, sistema-web para clientes visitados e disparo de e-mails.

3.2 DETALHAMENTO DO SERVIÇO I – ATENDIMENTO PRESENCIAL (VISITAS)

3.2.1 O atendimento presencial é concebido como o conjunto das seguintes atividades:

3.2.1.1 Visitar individual e presencialmente as empresas do público-alvo desta contratação, nas cidades e nos quantitativos informados no ANEXO CIDADES E METAS;

3.2.1.2 Oferecer atendimento na forma de orientação técnica sobre assuntos pertinentes a gestão empresarial conforme metodologia, roteiro e instruções constantes no ANEXO FRAMEWORK DAS VISITAS e em treinamentos do SEBRAE-SP;

3.2.1.3 Registrar dados cadastrais e do atendimento em sistemas e equipamentos da Contratada, conforme informações do ANEXO DADOS DAS VISITAS;

3.2.1.4 Entregar materiais impressos a serem disponibilizados pelo SEBRAE-SP.

3.2.2 Cada atendimento será realizado exclusivamente de forma presencial nas instalações das micro e pequenas empresas pertencentes ao público-alvo desta contratação.

3.2.3 Será considerado como atendimento presencial válido, e consequentemente apto para pagamento, aquele executado uma única vez por empresa durante um mesmo ano-calendário, realizado com todas as atividades completadas, com todos os campos de dados corretamente preenchidos, feito para empresa enquadrada no público-alvo e nos portes descritos neste Termo de Referência, localizada nas cidades determinadas pelo SEBRAE-SP, cujos dados tenham sido integrados ao banco de dados do SEBRAE-SP e cujos cadastros de Pessoa Jurídica e Pessoa Física não apresentem inconsistência cadastral e de público-alvo em análise posterior feita pelo SEBRAE-SP.

3.2.4 Equipe de Agentes de Orientação

3.2.4.1 Os atendimentos presenciais serão executados por profissionais designados para a função de Agente de Orientação, em quantidade determinada pela CONTRATADA, os quais deverão ter a qualificação técnica, experiências e atribuições descritas no item EQUIPE TÉCNICA deste Termo de Referência.

3.2.5 Público-alvo

O público-alvo dos atendimentos presenciais são empresas formalmente constituídas com CNPJ, com status de “ativa” junto à Receita Federal, enquadradas em uma das categorias de porte abaixo listadas de acordo com faturamento anual e nos termos da legislação vigente:

3.2.5.1 Microempresas (ME);

3.2.5.2 Empresas de Pequeno Porte (EPP).

3.2.5.3 O enquadramento de porte da empresa será informado pelo próprio empresário atendido, ou



consultado pela CONTRATADA em bases de dados públicas.

3.2.5.4 Para finalidade de validação do porte empresarial, e consequente pagamento à CONTRATADA, será considerada a informação constante em relatório próprio do SEBRAE-SP, após a migração do atendimento para o banco de dados do SEBRAE-SP, no qual constam informações oficiais da Receita Federal do Brasil e a faixa de faturamento anual informada pela empresa atendida em declarações de imposto de renda de ano anterior.

3.2.5.5 Não serão considerados para finalidade de validação da prestação de serviço, e consequente pagamento, tampouco para contabilização de metas, os atendimentos realizados a empresas de porte MEI, Média ou Grande, salvo em casos excepcionais mediante apresentação de comprovação e a aprovação do SEBRAE-SP.

3.2.5.6 Qualquer atendimento ou captação de dados de empresas identificadas pelo SEBRAE-SP como de portes diferentes de ME ou EPP que, porventura, já tenham sido integrados ao banco de dados SEBRAE-SP, permanecerão na base de cadastro do SEBRAE-SP, sem qualquer ônus ou obrigação devida à CONTRATADA.

3.2.5.7 Por ser uma ação de abordagem ativa das micro e pequenas empresas no Estado de São Paulo, ações de prospecção de empresários e de agendamento de visitas poderão ser previstas pela CONTRATADA, visando a maximizar a produtividade da equipe de campo, sendo que todas as despesas com este tipo de estratégia ficarão por conta da CONTRATADA.

3.2.5.8 Dentro das cidades constantes no ANEXO CIDADES E METAS, a roteirização dos Agentes será por conta da CONTRATADA, ou seja, os atendimentos presenciais serão realizados de maneira aleatória, no modelo de mapeamento, e o itinerário para realização das visitas será de responsabilidade da CONTRATADA.

3.2.5.9 Respondem pelas empresas do público-alvo, obrigatoriamente, o proprietário e/ou sócio da empresa.

3.2.5.10 A título de exceção, se o proprietário ou qualquer dos sócios não estiver presente no momento da abordagem da visita, o atendimento presencial poderá ser realizado para pessoa responsável pela gestão da empresa.

3.2.5.11 Considera-se como pessoas responsáveis pela gestão da empresa, na ausência momentânea do proprietário ou de qualquer sócio: parentes diretos do proprietário ou sócio, desde que informem ser responsáveis pela administração da empresa; gerente, gestor, ou qualquer profissional que se apresente como encarregado da função de gestão/gerência da empresa.

3.2.5.12 Caso a pessoa abordada não queira receber a visita, ou se recuse a fornecer qualquer informação questionada pelo Agente de Orientação na execução do atendimento presencial, o atendimento deverá ser encerrado e desconsiderado para finalidade de validação da prestação de serviço e consequente pagamento.

3.2.6 Cidades de atuação

3.2.6.1 Os serviços previstos neste Termo de Referência serão executados nos municípios listados no ANEXO CIDADES E METAS, exclusivamente no Estado de São Paulo.



3.2.6.2 O SEBRAE-SP poderá definir a ordem de início das visitas presenciais nas cidades constantes no ANEXO CIDADES E METAS.

3.2.6.3 Exceções, inclusões e retiradas de cidades da lista constante no ANEXO CIDADES E METAS poderão ser negociadas entre o SEBRAE-SP e a CONTRATADA.

3.2.6.4 O início da atuação da CONTRATADA em qualquer município, mesmo os listados no ANEXO CIDADES E METAS, deverá ser informado previamente ao SEBRAE-SP com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, por instrumentos a serem acordados entre as partes.

3.2.7 Metas e distribuições em cotas

3.2.7.1 Serão considerados para contabilização das metas os atendimentos presenciais validados pelo SEBRAE-SP, seguindo os critérios de público-alvo e de prestação de serviço constantes neste Termo de Referência.

3.2.7.2 Atendimentos realizados a entidades fora do público-alvo desta contratação não serão validados, tampouco computados na realização de metas.

3.2.7.3 Em eventual prorrogação de prazo de vigência contratual, com renovação do saldo de atendimentos, serão considerados válidos, aptos para pagamento, e contabilizando metas, o atendimento executado uma única vez por empresa durante um mesmo ano-calendário.

3.2.7.4 Por exemplo: caso haja renovação do contrato, um CNPJ pode ser novamente atendido, desde que não seja no mesmo ano-calendário.

3.2.8 Meta global de visitas

3.2.8.1 A quantidade total de atendimentos presenciais a serem realizados é de 200.000 (duzentos mil), seguindo distribuição em cotas mensais e por cidades, ao longo de 12 (doze) meses consecutivos.

3.2.8.2 Cotas mínimas mensais

3.2.8.3 A distribuição da meta global deverá ser executada no decorrer da vigência contratual, obedecendo um quantitativo mínimo por mês conforme tabela a seguir, não havendo qualquer restrição quanto a execução antecipada.

Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Meta
Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Global
500	9.500	15.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	15.000	200.000

3.2.8.4 A realização abaixo da cota mínima mensal fará a CONTRATADA incorrer em deduções previstas nos Acordos de Níveis de Serviço deste Termo de Referência.

3.2.8.5 A quantidade realizada acima da cota mínima de determinado mês contará como realização antecipada da cota do mês subsequente.



3.2.8.6 A CONTRATADA, ou o SEBRAE-SP, poderá fazer uma nova proposta antecipadamente para distribuição de cotas mínimas mensais, a qual deverá ser submetida para análise e anuência da outra parte.

3.2.8.7 Cotas mínimas por cidade

3.2.8.8 A quantidade mínima de visitas a se executar em cada município consta no ANEXO CIDADES E METAS.

3.2.8.9 A somatória da planilha de cotas mínimas das cidades é menor do que a Meta Global, propositalmente para que a CONTRATADA tenha liberdade para atuar em regiões de maior produtividade, ou atendendo a pedido do SEBRAE-SP para realização de atendimentos a mais que a cota mínima em determinada(s) cidade(s).

3.2.8.10 Distribuição de material impresso

3.2.8.11 O SEBRAE-SP fornecerá periodicamente à CONTRATADA exemplares de materiais impressos a serem distribuídos a cada empresário atendido presencialmente.

3.2.8.12 São considerados como materiais impressos: folders, filipetas, cartilhas, ou qualquer tipo de folhetaria; não ultrapassando o peso de 50 (cinquenta) gramas cada exemplar.

3.2.8.13 A entrega dos exemplares será feita em lotes periodicamente, em um único local, a escolha do SEBRAE-SP, podendo ser tanto algum endereço informado pela CONTRATADA, quanto a sede administrativa do SEBRAE-SP na cidade de São Paulo, quanto em alguns dos Escritórios Regionais do SEBRAE-SP.

3.2.8.14 A CONTRATADA estará encarregada do transporte de todo material impresso disponibilizado até os Agentes de Orientação, que serão responsáveis pela entrega aos empresários atendidos.

3.2.8.15 A CONTRATADA será responsável, ainda, pela armazenagem e conservação de todo material impresso disponibilizado pelo SEBRAE-SP para as ações de atendimento.

3.3 DETALHAMENTO DO SERVIÇO II - ATENDIMENTO REMOTO (MENTORIAS)

3.3.1 O atendimento remoto é concebido como o conjunto das seguintes atividades:

3.3.1.1 PROCESSO DE INSCRIÇÃO – convidar a “Base de elegíveis” para as mentorias, que é uma parcela dos empresários atendidos presencialmente selecionados a partir de critérios descritos no ANEXO FRAMEWORK DAS MENTORIAS, para participarem das mentorias a serem aplicadas remotamente; proceder com o envio do “Termo de adesão” por parte do cliente; e proceder com o agendamento de cada uma das mentorias.

3.3.1.2 PROCESSO DE APLICAÇÃO – contatar individualmente em videochamada a “Base de mentorados”, que são os clientes aderentes às mentorias e agendados no Processo de Inscrição, realizando atendimentos na forma de orientação técnica sobre assuntos pertinentes a gestão empresarial conforme metodologia constante no ANEXO FRAMEWORK DAS MENTORIAS e em treinamentos do SEBRAE-SP; e registrar dados do atendimento em sistemas e equipamentos da CONTRATADA, conforme instruções do ANEXO DADOS



DAS MENTORIAS.

3.3.1.3 Cada empresa aderente às mentorias poderá contar com até 3 (três) atendimentos remotos individuais, devendo cada um deles ser, necessariamente, realizado em dias distintos.

3.3.1.4 Cada mentoria realizada contará como um atendimento remoto distinto para a finalidade de pagamento à CONTRATADA.

3.3.1.5 Por exemplo: se um mesmo CNPJ realizar 3 (três) mentorias dentro dos critérios estabelecidos, serão considerados 3 (três) atendimentos remotos para pagamento à CONTRATADA.

3.3.1.6 Em caráter de exceção, com apresentação de justificativa ao SEBRAE-SP, o atendimento remoto poderá ser realizado por meio telefônico.

3.3.1.7 Será considerado como atendimento remoto válido, e consequentemente apto para pagamento, aquele realizados a empresa já visitada no atendimento presencial, cujos dados tenham sido integrados ao banco de dados do SEBRAE-SP e cujos cadastros de Pessoa Jurídica e Pessoa Física não apresentem qualquer inconsistência cadastral em análise posterior do SEBRAE-SP, e que todas as etapas do ANEXO FRAMEWORK DAS MENTORIAS tenham sido completadas.

3.3.2 Equipe de Mentores Empresariais

3.3.2.1 Os atendimentos remotos serão executados por profissionais designados para a função de Mentores Empresariais, em quantidade determinada pela CONTRATADA, os quais deverão ter a qualificação técnica, experiências e atribuições descritas no item EQUIPE TÉCNICA deste Termo de Referência.

3.3.3 Público-alvo

3.3.3.1 O público-alvo dos atendimentos remotos são as empresas já atendidas presencialmente, cujos cadastros que tenham sido validados como público-alvo desta contratação, e que constem na Base de elegíveis validada pelo SEBRAE-SP.

3.3.3.2 Respondem pelas empresas, obrigatoriamente, o proprietário e/ou sócio da empresa.

3.3.3.3 A título de exceção, se o proprietário ou qualquer dos sócios não se disponibilizar a participar, os atendimentos remotos poderão ser realizados por uma pessoa indicada, devendo esta indicação ser formalizada no momento da adesão no Processo de Inscrição.

3.3.3.4 Cada um dos atendimentos remotos, limitados a até 3 (três) mentorias por empresa, deverá ser realizado com a mesma pessoa inscrita no Processo de Inscrição.

3.3.3.5 Caso a pessoa inscrita não esteja disponível na videochamada agendada (no-show), ou que na execução do atendimento remoto não seja completada alguma das etapas previstas no ANEXO FRAMEWORK DAS MENTORIAS, o atendimento será desconsiderado para finalidade de validação da prestação de serviço e consequente pagamento.

3.3.4 Base de elegíveis



3.3.4.1 A Base de elegíveis será composta a partir de critérios de qualificação, sendo que alguns destes critérios só poderão ser trazidos a partir de consulta automatizada ao banco de dados do SEBRAE-SP.

3.3.4.2 Somente após a composição de todos os critérios é que a CONTRATADA poderá fazer o trabalho do Processo de Inscrição e convidar cada cliente para realizar as mentorias.

3.3.4.3 A CONTRATADA proporá, para análise e anuência do SEBRAE-SP em momento oportuno, a forma de convidar os clientes da Base de elegíveis para aderirem às mentorias e fazê-los receber o Termo de Adesão: seja no momento das visitas, seja por uma rotina de back-end (processo automatizado de disparo de e-mail ou WhatsApp), seja via contato telefônico.

3.3.4.4 O “Termo de adesão” será um documento a ser enviado aos clientes aderentes ao convite das mentorias, a ser disparado pela CONTRATADA, conforme instruções do SEBRAE-SP em momento oportuno.

3.3.5 Base de mentorados

3.3.5.1 A Base de mentorados é resultado do trabalho no Processo de Inscrição, e será a base de dados a abastecer o Sistema das Mentorias.

3.3.5.2 Metas e distribuições em cotas

3.3.5.3 Serão considerados para contabilização das metas os atendimentos remotos validados pelo SEBRAE-SP, seguindo os critérios de público-alvo e de prestação de serviço constantes neste Termo de Referência.

3.3.5.4 Meta global das mentorias

3.3.5.5 A quantidade total de atendimentos remotos a serem realizados é de 12.000 (doze mil), seguindo distribuição em cotas mensais, ao longo de 12 (doze) meses consecutivos.

3.3.5.6 Cotas mínimas mensais

3.3.5.7 A distribuição da meta global deverá ser executada no decorrer da vigência contratual, obedecendo um quantitativo mínimo por mês conforme tabela a seguir, não havendo qualquer restrição quanto a execução antecipada.

Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Cota	Meta
Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	Global
30	570	900	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	900	12.000

3.3.5.8 A realização abaixo da cota mínima mensal fará a CONTRATADA incorrer em deduções previstas nos Acordos de Níveis de Serviço deste Termo de Referência.

3.3.5.9 A quantidade realizada acima da cota mínima de determinado mês contará como realização



antecipada da cota do mês subsequente.

3.3.5.10 A CONTRATADA, ou o SEBRAE-SP, poderá fazer uma nova proposta antecipadamente para distribuição de cotas mínimas mensais, a qual deverá ser submetida para análise e anuência da outra parte.

3.4 DETALHAMENTO DO SERVIÇO III - SISTEMAS E EQUIPAMENTOS

3.4.1 Os trabalhos descritos nos Serviços I e II desta contratação serão realizados exclusivamente por meio dos sistemas personalizados e equipamentos providos pela CONTRATADA conforme descrição a seguir.

3.4.1.1 Os sistemas, a serem desenvolvidos ou licenciados, não serão de propriedade do SEBRAE-SP.

3.4.1.2 O desenvolvimento, aquisição, hospedagem, servidor, assinaturas e demais custos dos sistemas estarão a cargo da CONTRATADA.

3.4.1.3 As definições de estrutura e conteúdo das páginas, design e layout visual, interfaces interativas e validações de dados, e demais temas relacionados ao desenvolvimento dos sistemas, serão pauta de reunião específica informada no ANEXO CRONOGRAMA.

3.4.1.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar logins de acesso ao SEBRAE-SP para a finalidade de realização de testes e monitoramento de todos os sistemas, os quais deverão estar ativos até o encerramento da prestação de serviço.

3.4.1.5 O desenvolvimento e a integração de sistemas deverão apresentar conformidade com as necessidades de compatibilidade e os requisitos técnicos descritos no ANEXO CONTRATAÇÃO DE SISTEMAS.

3.4.2 SISTEMA DAS VISITAS

3.4.3 O Sistema das Visitas consiste em uma única aplicação de dispositivo móvel (aplicativo), acessível a equipe de Agentes de Orientação, sendo uma solução unificada (plataforma única que centraliza todas as funcionalidades), desenvolvida ou licenciada (assinatura / Software as a Service), no qual será feita toda a coleta de dados na realização dos atendimentos presenciais.

3.4.4 Não será aceita solução não unificada, de aplicações separadas, nem solução em que apareçam anúncios (como freeware).

3.4.5 Os campos de dados estão descritos no ANEXO DADOS DAS VISITAS.

3.4.6 Parâmetros gerais:

3.4.7 Funcionar off-line, pois se prevê que as visitas ocorram em localidades com pouco ou nenhum sinal de redes móveis de Internet.

3.4.8 Ter conexão via Internet redes móveis com servidor para realizar envio/upload.

3.4.9 Ter gerenciamento das permissões, hierarquização e privilégios de acesso por usuário.



- 3.4.10** Ter autenticação mediante login e senha para acesso exclusivo de cada Agente de Orientação.
- 3.4.11** Registrar Log de alterações de registro por usuário.
- 3.4.12** Ser responsável, ou seja, adaptar-se automaticamente a diferentes tamanhos de telas (computadores, tablets, smartphones).
- 3.4.13** Possibilitar edição de layout e inserção/edição/exclusão de perguntas e de campos preenchíveis dos formulários/questionários.
- 3.4.14** Contar com campos customizáveis e regras de validação para preenchimento dos campos.
- 3.4.15** Contar com corretor ortográfico para garantir qualidade da grafia dos campos de inserção de texto.
- 3.4.16** Gravar dados de georreferenciamento (coordenadas de GPS) atribuídos a cada atendimento, capturados a partir da captura da assinatura do empresário atendido, e os dados de georreferenciamento do último login realizado pelo Agente.
- 3.4.17** Gravar data, hora e minuto do início e do encerramento/envio do atendimento, sincronizados a partir de horário da rede de dados móveis (Internet).
- 3.4.18** Gravar o áudio capturado no microfone do dispositivo, de modo oculto ao usuário, durante a realização do atendimento, para disponibilização ao SEBRAE-SP conforme demanda.
- 3.4.19** Possibilitar download de relatórios, com filtros, em formato compatível com Microsoft Excel.
- 3.4.20** Não manter os dados pessoais dos clientes na memória do dispositivo após o envio para a base de dados.
- 3.4.21** O sistema deverá apresentar as seguintes funcionalidades:
- 3.4.22** TELA DE CHECK-IN – questionário de verificação de disponibilidade de tempo e condições de participação do cliente, com campos descritos no ANEXO DADOS DAS VISITAS.
- 3.4.23** TELA DE CADASTRO – conjunto dos campos cadastrais a serem coletados, constantes no ANEXO DADOS DAS VISITAS e as respectivas máscaras de edição e regras de validação.
- 3.4.24** TELA DE ENTREVISTA – apresentação do roteiro da entrevista e dos campos de registro pelo Agente de Orientação, também detalhados no ANEXO DADOS DAS VISITAS.
- 3.4.25** TELA DE PLANO DE AÇÃO – apresentação de interface gráfica com campos de preenchimento constantes no ANEXO DADOS DAS VISITAS.
- 3.4.26** Esta funcionalidade deverá estar integrada, por meio de API, a uma ferramenta de Inteligência Artificial generativa de texto, a qual consumirá algum serviço LLM (Large Language Model, a exemplo de OpenAI, Google, ou Meta), e que servirá de apoio à redação do Plano de Ação pelo Agente de Orientação,



baseado nas necessidades informadas pelo cliente durante a Entrevista.

3.4.27 Após preenchimento do Plano de Ação, deverá haver um comando para gravar os dados preenchidos em arquivo digital a ser integrado ao Website para clientes e ao Sistema das Mentorias.

3.4.28 TELA DE ASSINATURA – apresentação de interface para coleta da assinatura do cliente atendido por meio de touchscreen do dispositivo, conforme modelo visual contido no ANEXO DADOS DAS VISITAS.

3.4.29 A assinatura capturada deverá, posteriormente, compor um arquivo digital em formato de imagem, contendo dados que identifiquem o atendimento, tais como a data do atendimento, CPF do empresário, CNPJ da empresa e nome do Agente de Orientação, entre outros detalhados no ANEXO DADOS DAS VISITAS, arquivo este que servirá de evidência comprobatória da prestação de serviço da CONTRATADA.

3.4.30 No momento da finalização da assinatura deverá haver um comando para gravar os dados de georreferenciamento (coordenadas de GPS).

3.4.31 TELA DE CHECK-OUT – campos para finalização do atendimento.

Além do que está mencionado no ANEXO DADOS DAS VISITAS, outras perguntas e campos cadastrais poderão ser adicionados a pedido do SEBRAE-SP a serem coletados junto aos clientes no atendimento.

3.4.32 Serviços de Internet e IA

3.4.33 Para envio em tempo real dos dados de atendimento coletados, a CONTRATADA deverá disponibilizar redes móveis de dados (pacote de Internet) em cada dispositivo móvel utilizado pelos Agentes de Orientação, com suficiente franquia.

3.4.34 A CONTRATADA disponibilizará um serviço de Inteligência Artificial com quantidade de tokens de entrada e de saída suficiente para as consultas de todos os Agentes de Orientação, garantindo a imediata e funcional operação da tecnologia generativa de texto.

3.4.35 Tratamento e Migração dos dados

3.4.36 A CONTRATADA será responsável pela armazenagem dos dados enviados pelos Agentes no Sistema das Visitas e pelo tratamento dos dados da “Base de visitados” antes de serem enviados ao banco de dados do SEBRAE-SP.

3.4.37 O tratamento dos dados é compreendido como o gerenciamento das informações coletadas em campo, com a finalidade de acrescentar dados disponíveis em bases de dados públicas (como a Receita Federal), corrigir e/ou higienizar dados incompletos ou inconsistentes.

3.4.38 A migração dos dados é entendida como o processo automatizado de envio em lote dos dados dos atendimentos, que deverão ser integrados ao banco de dados do SEBRAE-SP conforme instruções técnicas a serem definidos na reunião a ser realizada no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato para alinhamento das atividades previstas neste Termo de Referência.

3.4.39 Será de responsabilidade da CONTRATADA desenvolver ou adquirir os web services e as APIs necessárias para garantir o funcionamento do processo de migração dos dados de forma compatível com o



ambiente de Tecnologia da Informação do SEBRAE-SP.

3.4.40 A CONTRATADA deverá se adequar a eventuais mudanças no ambiente de TI do SEBRAE-SP, ou seja, manterá a integração com web services e as APIs, mesmo que haja mudanças endpoints e demais parâmetros por parte do ambiente de TI do SEBRAE-SP.

3.4.41 O prazo entre a data de realização do atendimento presencial e a migração dos dados para o banco de dados do SEBRAE-SP não deverá exceder 7 (sete) dias corridos.

3.4.42 A CONTRATADA deverá garantir que os dados cadastrais dos empresários atendidos, e dados coletados nos atendimentos, sejam migrados para o banco de dados SEBRAE-SP sem erros ou inconsistências, caso contrário, estará sujeita aos descontos previstos nos Acordos de Níveis de Serviço deste Termo de Referência.

3.4.43 O SEBRAE-SP conduzirá processo de monitoramento da qualidade dos dados recebidos em seu banco de dados e, sob demanda, poderá acionar a CONTRATADA para proceder com a pronta correção, enriquecimento ou higienização da base de dados já migrada.

3.4.44 WEBSITE PARA CLIENTES

3.4.45 O Website para Clientes consiste em um website customizado, acessível a todos os clientes atendidos nos atendimentos presenciais somente mediante permissionamento (login e senha), no qual os clientes terão acesso ao seu Plano de Ação preenchido na visita junto com o Agente de Orientação e a outros conteúdos em formatos de texto, imagem e vídeo, a serem definidos oportunamente pelo SEBRAE-SP.

3.4.46 Não será aceita solução não unificada, de aplicações separadas, nem solução em que apareçam anúncios (como freeware).

3.4.47 Os conteúdos do Website para Clientes serão entregues pelo SEBRAE-SP oportunamente.

3.4.48 O domínio do site (URL) será adquirido e disponibilizado pelo SEBRAE-SP oportunamente.

3.4.49 Parâmetros gerais de front-end:

3.4.50 Entregar o website com estrutura de conteúdo, layout, elementos como botões, menus, formulários, textos, imagens e vídeos, podendo também ser embedados (incorporados à página); a partir da especificação e dos conteúdos do SEBRAE-SP.

3.4.51 Ser responsável, ou seja, adaptar-se automaticamente a diferentes tamanhos de telas (computadores, tablets, smartphones).

3.4.52 Criar interfaces esteticamente agradáveis e funcionais, conforme negociação com o SEBRAE-SP no planejamento de design do website.

3.4.53 Parâmetros gerais de back-end:

3.4.54 Ter gerenciamento das permissões, hierarquização e privilégios de acesso por usuário.



- 3.4.55** Ter autenticação mediante login e senha para acesso exclusivo individual de clientes.
- 3.4.56** Otimizar o desempenho para a página carregar rapidamente.
- 3.4.57** Estar integrado ao servidor do Sistema das Visitas, de forma a disponibilizar imediatamente a permissão de acesso, o Plano de Ação, e demais dados do cliente atendido (uma vez os dados coletados na visita terem sido sincronizados ao servidor do Sistema das Visitas).
- 3.4.58** Possibilitar ao usuário logado fazer o download do Plano de Ação montado no Sistema das Visitas, em formato PDF.
- 3.4.59** Carregar arquivos para download pelo cliente logado.
- 3.4.60** Carregar tabela atualizável com informações de cursos do Sebrae, com dados a serem disponibilizados periodicamente pelo SEBRAE-SP.
- 3.4.61** Contar com um algoritmo de recomendações com base em tagueamento, que faça a leitura da tabela de cursos do Sebrae e cruze com palavras-chave inseridas no Plano de Ação individual de cada cliente atendido, de forma a trazer na página Home do website as sugestões de cursos mais aplicáveis às necessidades indicadas no Plano, conforme lógica e instruções a serem apresentadas pelo SEBRAE-SP oportunamente.
- 3.4.62** Possibilitar download de relatórios das informações, com filtros, em formato compatível com Microsoft Excel.
- 3.4.63** O sistema deverá apresentar as seguintes funcionalidades:
- 3.4.64** PÁGINA LOGIN – validação de login individual e senha, limitada apenas a base de clientes atendidos presencialmente (Base de visitados).
- 3.4.65** PÁGINA HOME – tela inicial em área logada, contendo recursos como boxes de texto, carrossel de imagens e vídeo embedado. Nesta home também vão aparecer sugestões de cursos do Sebrae.
- 3.4.66** PÁGINA PLANO DE AÇÃO – tela com informações do Plano de Ação individual do cliente, com botão para download do PDF, com recursos interativos tais como campo de observação e check-list para indicar que determinadas ações já foram finalizadas.
- 3.4.67** PÁGINA PARA VOCÊ – tela com materiais de apoio, recomendações e demais informações, contendo recursos de texto, imagens e formulários, arquivos hospedados para download, além de links para canais de atendimento prioritário do SEBRAE-SP (hotline “preciso de ajuda”).
- 3.4.68** Relatórios de performance e navegação
- 3.4.69** A CONTRATADA enviará mensalmente um Relatório do Website para Clientes, com as seguintes métricas: de performance (tempo de carregamento de conteúdos, tempo de resposta para clique em botões, entre outras), e de navegação (tráfego de pesquisa, números de usuários, acessos, cliques, downloads, duração das sessões, entre outras).



3.4.70 DISPARO DE E-MAILS PARA CLIENTES

3.4.71 O disparo de e-mails para clientes consiste em um serviço SMTP para gerenciamento de envio automático de e-mail para a base de clientes visitados, com a finalidade de enviar aos clientes os logins individuais e senhas para acesso ao Website para Clientes, bem como de materiais de interesse do SEBRAE-SP, e o “Termo de adesão” para os clientes ativados pelo Processo de Inscrição das mentorias.

3.4.72 Os conteúdos das mensagens serão disponibilizados pelo SEBRAE-SP oportunamente.

3.4.73 O domínio do e-mail será adquirido e disponibilizado pelo SEBRAE-SP oportunamente.

3.4.74 Relatórios de disparos

3.4.75 A CONTRATADA enviará mensalmente um Relatório de Disparos de e-mails para Clientes, com as seguintes métricas: total de envios por login de Agente, total de abertos, total de bloqueados, total de caixa de spam, % de soft e hardbounce.

3.4.76 SISTEMA DAS MENTORIAS

3.4.77 O Sistema das Mentorias consiste em uma única aplicação website, acessível a equipe de Mentores, sendo uma solução unificada (plataforma única que centraliza todas as funcionalidades), desenvolvida ou licenciada (assinatura / Software as a Service), no qual será feita toda a gestão da carteira de clientes mentorados (inscrição e aplicação) e a coleta de dados na realização dos atendimentos remotos.

3.4.78 Para realização do Atendimento Remoto (mentoria), a CONTRATADA usará plataforma de videochamada, podendo ou não ser um recurso embedado (integrado) no Sistema de Mentorias.

3.4.79 A plataforma deverá possibilitar gravação da videochamada com cada cliente atendido, e a CONTRATADA disponibilizará o acesso digital e/ou arquivo digital para conferência do SEBRAE-SP conforme demanda.

3.4.80 À exceção da plataforma de videochamada, não será aceita solução não unificada, de aplicações separadas, nem solução em que apareçam anúncios (como freeware).

3.4.81 Parâmetros gerais:

3.4.82 Ter gerenciamento das permissões, hierarquização e privilégios de acesso por usuário.

3.4.83 Ter autenticação mediante login e senha para acesso exclusivo de cada Mentor.

3.4.84 Registrar Log de alterações de registro por usuário.

3.4.85 Contar com campos customizáveis e regras de validação para preenchimento dos campos.

3.4.86 Contar com corretor ortográfico para garantir qualidade da grafia dos campos de inserção de texto.



- 3.4.87** Gravar data, hora e minuto do início e do encerramento/envio do atendimento remoto.
- 3.4.88** Carregar a Base de elegíveis, após consulta ao banco de dados do SEBRAE-SP para atribuição de critérios que qualificam empresários a serem convidados para as mentorias.
- 3.4.89** Carregar a Base de mentorados e o Plano de Ação de cada cliente.
- 3.4.90** Possibilitar download de relatórios das informações, com filtros, em formato compatível com Microsoft Excel.
- 3.4.91** Para apoiar o Processo de Inscrição das mentorias, o sistema deverá apresentar as seguintes funcionalidades para o Módulo de Inscrição/Agendamento:
- 3.4.92** Atribuição de status, por cliente, da Base de elegíveis: contatado, forma de contato, status do agendamento (agendado, desistente, retornar), nome do mentorado, Mentor responsável, data e hora dos agendamentos.
- 3.4.93** Uma vez com status de agendado, o cliente entra para a Base de mentorados, que abastecerá o Módulo de Aplicação.
- 3.4.94** O sistema deverá apresentar as seguintes funcionalidades para o Módulo de Aplicação:
- 3.4.95** PÁGINA INICIAL – tela inicial em área logada, contendo notícias através de recursos como box de texto e imagens. Deverá apresentar campo de busca de dado cadastral de clientes da “Base de mentorados” e/ou tabela de todos os clientes agendados para fazer monitorias, e/ou tabela dos clientes agendados individualmente para o Mentor.
- 3.4.96** PÁGINA AGENDA – interface para visualização como calendário das sessões de mentoria agendadas, com distribuição por ano, dia e faixas de horários.
- 3.4.97** PÁGINA MENTORADO – tela de consulta individual do cliente mentorado, exibindo alguns dados cadastrais e botão para download do PDF do Plano de Ação preenchido na visita, além de links para canais de atendimento prioritário do SEBRAE-SP (hotline “preciso de ajuda”).
- 3.4.98** Nesta página haverá campos para registro obrigatório dos dados informados no ANEXO DADOS DAS MENTORIAS.
- 3.4.99** Também deverá haver comando obrigatório para finalização do status da mentoria (concluída, não concluída, no-show).
- 3.4.100** Relatórios de Gestão e da Mentoria
- 3.4.101** A CONTRATADA enviará mensalmente um Relatório do Sistema das Mentorias, com as seguintes métricas:
- 3.4.102** Mentorias por status (sessões agendadas, em andamento, concluídas), com dados como data/hora de realização, duração, mentor, cadastro do cliente e da empresa.



- 3.4.103** Clientes mentorados: ativos, número de mentorias consumidas.
- 3.4.104** Sob demanda do SEBRAE-SP, a CONTRATADA deverá enviar um Relatório das Mentorias, consolidando em formato de arquivo Excel os dados dos clientes atendidos e o teor das mentorias.
- 3.4.105** Migração dos dados
- 3.4.106** A CONTRATADA será responsável pela armazenagem dos dados e eventual tratamento dos dados da “Base de mentorados”, e enviará para o banco de dados do SEBRAE-SP as informações de identificação do cliente e do atendimento, do teor de cada mentoria, e demais campos relativos aos atendimentos remotos (mentorias) concluídos.
- 3.4.107** Será de responsabilidade da CONTRATADA desenvolver ou adquirir os web services e as APIs necessárias para garantir o funcionamento do processo de migração dos dados de forma compatível com o ambiente de Tecnologia da Informação do SEBRAE-SP.
- 3.4.108** O prazo entre a data de realização do atendimento remoto e a migração dos dados para o banco de dados do SEBRAE-SP não deverá exceder 7 (sete) dias corridos.
- 3.4.109** SUPORTE E PRAZOS DE IMPLEMENTAÇÃO
- 3.4.110** A CONTRATADA deverá dispor de infraestrutura e equipe técnica qualificada que possam garantir a operação e a manutenção dos sistemas, base de dados e integração com o banco de dados do SEBRAE-SP.
- 3.4.111** A CONTRATADA deverá garantir a estabilidade, desempenho adequado e disponibilidade dos sistemas, bem como, diretamente ou por meio de contratação de serviço, providenciar gestão, suporte técnico, monitoramento, manutenção corretiva e atendimento de demandas emergenciais.
- 3.4.112** Os prazos para implementação dos sistemas e integrações consta no ANEXO CRONOGRAMA, em relação a entrega de funcionalidades preliminares, prazos para ajustes e revisões.
- 3.4.113** O prazo final para entrega de uma versão definitiva do Sistema das Visitas, com todas as funcionalidades, é de 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do Contrato, como informado no ANEXO CRONOGRAMA.
- 3.4.114** O prazo final para entrega dos demais sistemas e integrações é de 60 (sessenta) dias corridos a partir da assinatura do Contrato, também informado no ANEXO CRONOGRAMA.
- 3.4.115** Após testes, o SEBRAE-SP formalizará as conformidades previstas neste Termo de Referência, de modo a homologar a entrega final dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos, e autorizar o deploy do sistema em ambiente de produção e a disponibilização dos logins para usuários finais.
- 3.4.116** EQUIPAMENTOS DE TRABALHO
- 3.4.117** A CONTRATADA fornecerá, para uso exclusivo dos profissionais de sua Equipe Técnica, e na quantidade de 1 (um) dispositivo por profissional, os seguintes equipamentos:



3.4.118 Tablets (para execução das Visitas);

3.4.119 Notebooks (para execução das Mentorias).

3.4.120 Os equipamentos estarão sob responsabilidade da CONTRATADA, de modo a não onerar o SEBRAE-SP por eventuais danos, mau uso, perda, roubo ou furto.

3.4.121 As especificações técnicas mínimas dos tablets são:

3.4.122 Tablet tela touchscreen multi-touch

3.4.123 Tela tamanho mínimo de 10 (dez) polegadas

3.4.124 Processador 2.0GHz ou superior

3.4.125 Memória RAM 8GB ou superior

3.4.126 Bateria de 4.000 MAH ou superior

3.4.127 Conexão com Internet redes móveis (wi-fi)

3.4.128 Periféricos: carregador bivolt.

3.4.129 As especificações técnicas mínimas dos notebooks são:

3.4.130 Teclado padrão Português Brasil ABNT2

3.4.131 WebCam HD 720p

3.4.132 Alto-falantes internos

3.4.133 Conexão com Internet (rede sem fio Wifi e rede Ethernet)

3.4.134 Segurança: Possuir chip de segurança TPM (Trusted Platform Module), versão 2.0

3.4.135 Periféricos: mouse ótico sem fio (bluetooth), fone de ouvido, carregador bivolt.

3.4.136 Softwares instalados: Pacote Microsoft com aplicativos Word, Excel, Power Point. Acrobat Reader como leitor de arquivos PDF. Navegador de Internet, antivírus e firewall instalados.

3.4.137 Os recursos para atendimento serão de total responsabilidade da CONTRATADA, assim como licenças de software e demais ferramentas necessárias para a execução dos serviços.

4. EQUIPE TÉCNICA ESPECIALIZADA

4.1. EQUIPE TÉCNICA

4.1.1 Para atender às necessidades da prestação de serviços e ao nível de qualidade exigidos neste Termo de Referência, será necessário que a CONTRATADA providencie pessoal com as competências consideradas como padrão de mercado para as atividades de atendimento e coordenação de equipes, conforme funções, qualificações e atribuições detalhadas a seguir.

4.2 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

4.2.1 Função: Agente de Orientação.

4.2.1.1 Quantidade: definido pela CONTRATADA.

4.2.1.2 Local de execução do serviço: definido pela CONTRATADA.

4.2.1.3 Formação acadêmica mínima: ensino superior completo, ou pós graduação, exclusivamente em alguma das seguintes habilitações: administração, contabilidade, direito, economia, engenharias, gestão



comercial, gestão financeira, processos gerenciais, comunicação social, marketing, recursos humanos.

4.2.1.4 Experiência profissional/qualificação técnica: experiência comprovada de, pelo menos, 2 (dois) anos em ensino ou pesquisa acadêmica, e/ou atividade profissional nas áreas correlatas à formação acadêmica em nível de Analista ou superior, e/ou atividade empreendedora nas áreas correlatas, ou qualquer comprovação validada pelo SEBRAE-SP.

4.2.2 Função: Mentor Empresarial.

4.2.2.1 Quantidade mínima: definido pela CONTRATADA.

4.2.2.2 Local de execução do serviço: definido pela CONTRATADA.

4.2.2.3 Formação acadêmica mínima: ensino superior completo, ou pós graduação, em áreas relacionadas a: gestão de negócios, gestão financeira, gestão de pessoas, gestão de qualidade, gestão de projetos, gestão comercial.

4.2.2.4 Experiência profissional/qualificação técnica: experiência comprovada de, pelo menos, 2 (dois) anos em ensino ou pesquisa acadêmica, e/ou atividade profissional nas áreas correlatas à pós-graduação em nível de Analista ou superior, e/ou atividade empreendedora nas áreas correlatas, ou qualquer comprovação validada pelo SEBRAE-SP.

4.2.3 Função: Coordenador Operacional.

4.2.3.1 Quantidade mínima: 1 (um) profissional a cada 10 (dez) Agentes de Orientação e 1 (um) profissional a cada 5 (cinco) Mentores Empresariais.

4.2.3.2 Local de execução do serviço: definido pela CONTRATADA.

4.2.3.3 Formação acadêmica mínima: pós-graduação completa.

4.2.3.4 Experiência profissional/qualificação técnica: experiência comprovada de pelo menos 2 (dois) anos em gestão de projetos, gestão de equipes e/ou controle de indicadores, abrangendo gestão direta de equipe subordinada ao profissional.

4.2.4 Função: Gerente de Projeto.

4.2.4.1 Quantidade mínima: 1 (um) profissional.

4.2.4.2 Local de execução do serviço: definido pela CONTRATADA.

4.2.4.3 Formação acadêmica mínima: pós-graduação completa.

4.2.4.4 Experiência profissional/qualificação técnica: experiência comprovada de pelo menos 2 (dois) anos em gestão de projetos, gestão de equipes e/ou controle de indicadores, abrangendo gestão direta de equipe subordinada ao profissional.

4.3 ATRIBUIÇÕES DOS AGENTES DE ORIENTAÇÃO

4.3.1 Os profissionais designados para a função de Agentes de Orientação desempenharão as seguintes atividades:

4.3.1.1 Executar os atendimentos presenciais, abordando os estabelecimentos das empresas do público-alvo desta contratação, coletando informações e procedendo com orientação de negócios, conforme instruções a serem dadas em treinamentos.

4.3.1.2 Atender ao padrão de qualidade exigido nesta contratação, ao Código de Ética do SEBRAE-SP e às políticas de compliance da instituição.

4.3.1.3 Adotar atitude de cortesia e zelar pela boa imagem do SEBRAE-SP.



4.3.1.4 Participar de treinamentos e reuniões, tanto presenciais quanto remotos, a serem agendados tanto pela CONTRATADA quanto pelo SEBRAE-SP.

4.3.1.5 Apresentar-se uniformizado, com crachá e equipamentos de trabalho, durante os atendimentos presenciais.

4.4 ATRIBUIÇÕES DOS MENTORES EMPRESARIAIS

4.4.1 Os profissionais designados para a função de Agentes de Orientação desempenharão as seguintes atividades:

4.4.1.1 Executar os atendimentos remotos, contatando as empresas do público-alvo desta contratação, coletando informações e procedendo com orientação de negócios, conforme instruções a serem dadas em treinamentos.

4.4.1.2 Atender ao padrão de qualidade exigido nesta contratação, ao Código de Ética do SEBRAE-SP e às políticas de compliance da instituição.

4.4.1.3 Adotar atitude de cortesia e zelar pela boa imagem do SEBRAE-SP.

4.4.1.4 Participar de treinamentos e reuniões, em encontros remotos, a serem agendados tanto pela CONTRATADA quanto pelo SEBRAE-SP.

4.5 ATRIBUIÇÕES DOS COORDENADORES OPERACIONAIS

4.5.1 Os profissionais designados para a função de Coordenadores Operacionais desempenharão as seguintes atividades:

4.5.1.1 Executar diretamente a gestão da equipe de Agentes de Orientação e Mentores Empresariais, garantindo a adequada condução das atividades.

4.5.1.2 Ter iniciativa e autonomia para resolução de eventuais problemas.

4.5.1.3 Organizar e distribuir as equipes em campo.

4.5.1.4 Acompanhar os indicadores da operação e garantir a entrega das metas e cotas mensais e por cidade.

4.5.1.5 Atuar como um canal direto para sanar dúvidas sobre temas de gestão empresarial que possam surgir das equipes de atendimento, tendo as condições de receber, de imediato, as dúvidas surgidas no momento do atendimento (presencial ou remoto), atuar na resolução, ou encaminhar aos canais adequados do SEBRAE-SP (hotline/prioridade) aquelas dúvidas que estiverem fora de seu domínio, podendo intervir em atendimentos específicos.

4.5.1.6 Intermediar contatos entre os profissionais da equipe técnica com o SEBRAE-SP.

4.5.1.7 Participar de reuniões a serem agendadas pelo SEBRAE-SP, tanto remotas quanto presenciais.



4.5.1.8 Dar suporte imediato às demandas do SEBRAE-SP e de seus funcionários nos Escritórios Regionais do SEBRAE-SP.

4.6 ATRIBUIÇÕES DO GERENTE DE PROJETO

4.6.1 O(a) profissional designado(a) para a função de Gerente de Projeto desempenhará as seguintes atividades:

4.6.1.1 Atuar no gerenciamento das atividades previstas neste Termo de Referência, desempenhando papel de ponto focal entre o SEBRAE-SP e os integrantes da CONTRATADA.

4.6.1.2 Intermediar contatos e dar suporte imediato às demandas da unidade gestora do contrato nos assuntos que tangem à condução da prestação de serviço.

4.6.1.3 Intermediar as demandas da equipe técnica da CONTRATADA e o SEBRAE-SP.

4.6.1.4 Participar de todas as reuniões convocadas pelo SEBRAE-SP, quantas forem necessárias, sejam elas presenciais ou remotas, para alinhamento de temas pertinentes à prestação de serviço.

4.6.1.5 Fazer a triagem e encaminhamento de todas as demandas recebidas pelo atendimento da equipe técnica do SEBRAE-SP.

4.6.1.6 Atender ou negociar os prazos junto ao SEBRAE-SP.

4.6.1.7 Apresentar propostas relativas aos trabalhos solicitados.

4.6.1.8 Acompanhar rotinas da equipe da CONTRATADA.

4.6.1.9 Resolver questões operacionais e de gestão de pessoas.

4.6.1.10 Garantir a execução de metas; apresentar relatórios de status para reportar ocorrências, ações corretivas e eventuais apontamentos de qualquer dificuldade para execução das metas e dos trabalhos.

4.7 DAS RESPONSABILIDADES SOBRE A EQUIPE TÉCNICA

4.7.1 A CONTRATADA responsabiliza-se a:

4.7.2 Respeitar a legislação trabalhista vigente quanto a jornada de trabalho e realização de horas-extras.

4.7.3 Manter pessoal qualificado e em número suficiente para a adequada prestação dos serviços.

4.7.4 Efetuar a reposição imediata dos profissionais em eventual ausência e a reposição dos profissionais em período de férias e eventuais licenças, faltas e outros afastamentos temporários.

4.7.5 Substituir, sempre que exigido pelo SEBRAE-SP, qualquer empregado ou prestador de serviço cuja atuação e comportamento sejam considerados pela unidade gestora do contrato como inconvenientes ou



insatisfatórios.

4.7.6 As substituições de profissionais serão permitidas, desde que os substitutos possuam qualificações iguais ou superiores às exigidas neste Termo de Referência e tenham cumprido os treinamentos exigidos pelo SEBRAE-SP.

4.7.7 Arcar com custos de hospedagem e alimentação de sua equipe técnica.

4.7.8 É vetado o acúmulo de duas ou mais funções por um mesmo profissional da Equipe Técnica.

4.7.9 Nenhum Agente de Orientação e Mentor Empresarial poderá desempenhar suas funções sem a realização de treinamento, o que deverá ser devidamente comprovado ao SEBRAE-SP mediante lista de presença e/ou emissão de certificado.

4.7.10 Caso o SEBRAE-SP solicite em razão de fiscalização, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação da equipe técnica, conforme abaixo:

4.7.11 Da formação acadêmica: via original ou cópia de diploma ou certificado de nível superior do profissional, juntamente a vias originais e cópias do CPF e do RG.

4.7.12 Da experiência profissional: cópia de currículo detalhado, ou declarações originais emitidas pelas empresas em que o profissional atuou, ou cópia de certificação de entidades de classe referente às atividades a serem executadas neste instrumento. Acrescem-se: cópia dos registros em carteira de trabalho (CTPS) ou do contrato de prestação de serviços.

4.7.13 Para fins de comprovação, não serão aceitas experiências profissionais adquiridas por meio de estágios.

4.7.14 O SEBRAE-SP reserva para si o direito de recusar as declarações de experiência profissional emitidas pela própria empresa CONTRATADA aos seus profissionais.

4.7.15 Do vínculo contratual de celetista (CLT) com a CONTRATADA: via original ou cópia da anotação na carteira de trabalho e ficha de registro de funcionário.

4.7.16 Da contratação de prestação de serviço com a CONTRATADA: via original ou cópia do contrato.

4.8 UNIFORME E MATERIAIS DE TRABALHO

4.8.1 A CONTRATADA providenciará uniforme para os Agentes de Orientação, que deverá ser usado na execução dos atendimentos presenciais, com a finalidade de identificar o prestador de serviço e transmitir credibilidade na abordagem aos empresários.

4.8.2 O Uniforme deverá ser composto pelos seguintes itens e quantidades mínimas para cada profissional:

4.8.2.1 4 (quatro) Camisas de manga comprida, com periodicidade de troca a cada 12 meses;

4.8.2.2 4 (quatro) Camisetas polo, com periodicidade de troca a cada 06 meses;



- 4.8.2.3** 2 (duas) Calças, com periodicidade de troca a cada 06 meses;
- 4.8.2.4** 1 (uma) Jaqueta com forro, com periodicidade de troca a cada 12 meses;
- 4.8.2.5** 1 (um) Crachá de identificação com cordão, com validade de 12 meses.
- 4.8.3** Os itens deverão ser personalizados com destaque para as marcas do programa de atendimento, do SEBRAE, e da CONTRATADA com a frase “a serviço do” posicionada acima dela.
- 4.8.4** Conforme prazo informado no ANEXO CRONOGRAMA, a CONTRATADA deverá apresentar para aprovação do SEBRAE-SP a quantidade de 3 (três) propostas visuais distintas de cada item da composição do uniforme, podendo ser arquivos de imagem.
- 4.8.5** Os critérios para aprovação das peças de uniforme pelo SEBRAE-SP serão:
- 4.8.5.1** Qualidade da confecção do tecido;
- 4.8.5.2** Conforto térmico e liberdade aos movimentos ao usuário;
- 4.8.5.3** Durabilidade dos materiais;
- 4.8.5.4** Harmonia do padrão de cores com as marcas.
- 4.8.6** Caso nenhum dos modelos apresentados seja aprovado pelo SEBRAE-SP, a CONTRATADA deverá providenciar outros modelos para aprovação, que atendam às recomendações feitas pela unidade gestora no SEBRAE-SP.
- 4.8.7** A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais estejam com o uniforme em perfeitas condições de uso e as peças devem ter os tamanhos apropriados para cada profissional.
- 4.8.8** O prazo para substituição dos itens do uniforme não impede que a CONTRATADA deva proceder com a imediata substituição, caso seja constatada a deterioração ou sujeira.
- 4.9 TREINAMENTO**
- 4.9.1** O SEBRAE-SP disponibilizará os conteúdos de treinamento inicial e de atualização para os Agentes de Orientação e Mentores Empresariais, dentro do prazo definido no ANEXO CRONOGRAMA.
- 4.9.2** Os conteúdos serão no formato on-line e caberá à CONTRATADA garantir as condições para aplicação do treinamento.
- 4.9.3** A carga horária do treinamento inicial será de até 20 (vinte) horas-aula, a critério do SEBRAE-SP.
- 4.9.4** Sempre que houver contratação de novo profissional, a CONTRATADA se responsabilizará pela aplicação do treinamento inicial antes de ele começar seu trabalho, em cumprimento às exigências desta contratação.
- 4.9.5** Nenhum profissional contratado poderá desempenhar suas funções sem a realização do treinamento inicial e de treinamentos de atualização, o que deverá ser devidamente comprovado ao SEBRAE-SP mediante lista de presença e/ou emissão de certificado.
- 4.9.6** A CONTRATADA deverá garantir a aplicação dos treinamentos de atualização, conforme demanda do SEBRAE-SP, não havendo qualquer restrição quanto à quantidade de treinamentos e à carga horária, a



serem de escolha do SEBRAE-SP.

4.10 SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

4.10.1 Em razão de coletarem e acessarem os cadastros de clientes do SEBRAE-SP, os integrantes da equipe técnica fornecida pela CONTRATADA deverão assinar cópia conforme modelo do ANEXO TERMO DE SEGURANÇA DE DADOS, obrigando-se a não realizar a divulgação ou a utilização dos dados pessoais sem anuência e consentimento formal prévio do SEBRAE-SP.

4.10.2 Também será necessária a assinatura de termo de autorização de uso de imagem para divulgação da foto do Agente de Orientação em portal oficial do SEBRAE-SP, como recurso para reforçar a credibilidade da visita junto aos empresários.

5. LOCAL, FORMA E PRAZO DE ENTREGA

5.1. Do Local

5.1.1. Os serviços previstos neste Termo de Referência serão executados nos municípios/distritos identificados no **ANEXO CIDADES E METAS**, exclusivamente no Estado de São Paulo.

5.2. Da Forma – Reunião de Briefing

5.2.1. Após a assinatura do contrato, em um prazo de até 05 (cinco) dias, deverá ser realizada reunião inicial entre a CONTRATADA e o Gestor do Contrato do SEBRAE/SP para acertos iniciais quanto a prestação de serviço e definição das fases do cronograma para atendimento.

5.2.2. Outras reuniões poderão ser agendadas pelo SEBRAE-SP, quando houver formalização da solicitação, necessidade de ajustes em relação à execução do objeto, dentre outras necessidades.

5.2.3. As reuniões poderão ocorrer de forma remota (online) ou presencial, a ser realizada na sede do SEBRAE-SP, localizado à Av. Vergueiro, 1.117 – Liberdade – São Paulo/SP, ou em outro local a ser definido em concordância com a contratada e o SEBRAE-SP.

5.2.4. Para cada reunião, A CONTRATADA deverá elaborar uma ATA em um prazo de até 02 (dois) dias úteis, repassando ao SEBRAE-SP, para avaliação e validação, com o objetivo de formalizar as decisões entre as partes, o cronograma, e as definições de prazos e entregas.

5.2.5. Se necessário, serão solicitadas alterações, visando atender às necessidades do SEBRAE-SP, as quais deverão ser realizadas em até 02 (dois) dias úteis contados da solicitação formal do SEBRAE-SP.

5.3. DOS PRAZOS DE ENTREGA

5.3.1. A contratada deverá seguir os prazos conforme o **ANEXO CRONOGRAMA**.

6. ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO



- 6.1.** A execução dos serviços será acompanhada pelo SEBRAE-SP durante toda a vigência contratual por sua unidade gestora deste contrato.
- 6.2.** O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.
- 6.3.** As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual serão realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor.
- 6.4.** A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e caso seja pactuado, utilizará o Acordo de Nível de Serviço (ANS) ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.
- 6.5.** Quando solicitado, a CONTRATADA deverá fornecer ao SEBRAE-SP relatórios referentes aos serviços executados.
- 6.6.** Os relatórios serão definidos em conjunto com a equipe técnica do SEBRAE-SP e poderão sofrer atualizações na medida em que o nível de controle dos serviços prestados se torne necessário.
- 6.7.** O SEBRAE-SP poderá vistoriar os serviços executados, conforme sua necessidade e conveniência, ficando a CONTRATADA obrigada a passar todas as orientações e posicionamentos a eles referentes, bem como facilitar o acesso às suas dependências sempre que solicitado.
- 6.8.** A CONTRATADA é responsável pela veracidade das informações coletadas nos atendimentos, ficando certo que eventuais fraudes e/ou falsificações serão objeto da aplicação de penalidades contratuais e eventuais medidas legais cabíveis.
- 6.9.** É de responsabilidade da CONTRATADA prover e custear as despesas de sua equipe técnica referentes a hospedagens e eventuais traslados, pagamento de horas-extras, entre outras.

7. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

- 7.1** Todos os prazos de entregas e de cada atividade prevista neste Termo de Referência estão informados no ANEXO CRONOGRAMA.
- 7.2** O SEBRAE-SP e a CONTRATADA promoverão a reunião inicial de alinhamento (reunião de briefing) no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados da assinatura do contrato, para detalhar os serviços e traçar o plano de trabalho.
- 7.3** Na reunião inicial de alinhamento poderão ser negociadas entre a CONTRATADA e o SEBRAE-SP eventuais alterações dos prazos.
- 7.4** O método de pagamento dos serviços contratados será da seguinte forma:



7.4.1 Relativo ao **SERVIÇO I - Atendimento Presencial (visitas)**: mensalmente, por quantidade de atendimentos presenciais válidos de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, migrados para o banco de dados do SEBRAE-SP, e realizados no mês anterior ao pagamento.

7.4.2 Relativo ao **SERVIÇO II - Atendimento Remoto (mentorias)**: mensalmente, por quantidade de atendimentos remotos válidos de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, migrados para o banco de dados do SEBRAE-SP, e realizados no mês anterior ao pagamento.

7.4.3 Relativo ao **SERVIÇO III - Sistemas e equipamentos**: mensalmente, *pro rata*, em parcelas iguais ao longo dos meses da vigência contratual.

7.5 O pagamento será em nota fiscal única e o valor é o total

7.6 Os valores pagamento dos serviços poderão sofrer alterações resultantes na aplicação de ANS.

8. ESTIMATIVA DE CONSUMO DOS SERVIÇOS

8.1. Estima-se a utilização dos serviços contínuos deste Contrato durante todo o calendário até o encerramento da vigência contratual. Contudo, tal estimativa constitui previsão dimensionada, não estando o SEBRAE-SP obrigado a realizá-las em sua totalidade, não cabendo a CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação e/ou indenização.

9. DOCUMENTAÇÃO ENTREGÁVEL

9.1. O SEBRAE-SP poderá exigir, a qualquer momento, os documentos de regularidade tributária, trabalhista, civil e outros documentos que entender pertinente para fiscalizar a adequada execução contratual.

9.2. Os documentos relativos à habilitação da CONTRATADA devem ser mantidos regulares e dentro do prazo de validade, durante toda a execução do contrato.

9.3. QUANDO DOS PAGAMENTOS MENSAIS

9.3.1. Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar ao SEBRAE-SP até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, com a finalidade de validação da prestação de serviço e consequente pagamento, os relatórios e documentos listados abaixo.

9.3.2. Dos contratados da equipe técnica no mês - arquivos PDF de comprovação das exigências previstas neste Termo de Referência, tais como:

9.3.2.1. da qualificação profissional (formação acadêmica e experiência);

9.3.2.2. do vínculo com a CONTRATADA (contrato de trabalho ou prestação de serviço);

9.3.2.3. do adimplemento das obrigações trabalhistas ou contratuais (pagamento de salário e benefícios, pagamento de nota fiscal);



- 9.3.2.4.** da realização de treinamentos (certificado ou lista de presença);
- 9.3.2.5.** da entrega de itens de uniforme e equipamentos de trabalho;
- 9.3.2.6.** da assinatura do ANEXO TERMO DE SEGURANÇA DE DADOS;
- 9.3.2.7.** da assinatura de termo de autorização de uso de imagem.
- 9.3.3.** Das rescisões contratuais da equipe técnica: arquivos PDF da documentação comprobatória de pagamento de verbas rescisórias e cópia do termo de distrato.
- 9.3.4.** Da prestação dos serviços:
 - 9.3.4.1.** Imagens digitais das assinaturas dos clientes capturadas no Sistema das Visitas;
 - 9.3.4.2.** Relatório do Website para Clientes;
 - 9.3.4.3.** Relatório de Disparos de e-mails para Clientes;
 - 9.3.4.4.** Relatório do Sistema das Mentorias.
 - 9.3.4.5.** A recusa e/ou o não envio dos documentos solicitados pelo SEBRAE-SP, dentro do prazo estipulado, ensejará a aplicação das penalidades contratuais à CONTRATADA, sem prejuízo de, nos termos do contrato, ocasionar a rescisão da avença.

10. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

- 10.1.** Para acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, ficam estabelecidos os Acordo de Níveis de Serviço (ANS), expressos como indicadores, para medir a qualidade da prestação dos serviços contínuos da CONTRATADA (Serviços I, II e III).
- 10.2.** O cálculo e análise de cada ANS será realizado pelo SEBRAE-SP e poderá resultar na redução do valor pago pelos serviços prestados, caso a CONTRATADA não cumpra com seus compromissos na entrega dos serviços.
- 10.3.** A veracidade das informações presentes nos sistemas de gerenciamento e controle, bem como nos relatórios encaminhados, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 10.4.** INDICADOR COTA MÍNIMA MENSAL
 - 10.4.1.** Descrição: a CONTRATADA deverá entregar, pelo menos, 95% (noventa e cinco por cento) da cota mínima mensal de atendimentos válidos, tanto os presenciais (visitas) quanto os remotos (mentorias).
 - 10.4.2.** Instrumentos de controle: em apuração mensal de relatórios de extração do banco de dados do SEBRAE-SP, considerando as cotas distribuídas mensalmente conforme este Termo de Referência ou alinhamento formal entre a CONTRATADA e o SEBRAE-SP.



10.4.3. Desconto: 1% (um por cento) sobre o valor total da fatura no mês a cada ponto percentual não executado, isto é, a diferença entre o percentual executado e os 95% previstos no ANS, desprezando-se as casas decimais.

10.4.4. Tolerâncias e exceções: a critério do SEBRAE-SP poderá ser dispensa a aplicação mediante apresentação de justificativa avaliada e aceita pela gestão contratual, a exemplo de episódios de força maior como calamidade pública regional, restrições jurídicas à execução contratual e medidas de isolamento social.

10.4.5. A quantidade de atendimentos não entregue pela CONTRATADA em certo mês será somada à cota do mês subsequente, ou seja, o não realizado será acrescentado à meta do mês seguinte.

10.4.6. A quantidade realizada acima da cota mínima de determinado mês será subtraída da cota do mês subsequente, pois conta como realização antecipada.

10.5. INDICADOR QUALIDADE CADASTRAL

10.5.1. Descrição: a CONTRATADA deverá entregar, pelo menos, 99% (noventa e nove por cento) dos cadastros PF e PJ migrados para o banco de dados do SEBRAE-SP sem inconsistências dos tipos cadastral e de público-alvo.

10.5.2. Compreende-se como inconsistência cadastral a incorreção ou incompletude de dados, por exemplo: número de CPF incorreto, nome do empresário sem um sobrenome, número de telefone inexistente ou incorreto, e-mail grafado incorretamente, CEP inexistente na base dos Correios, CNAE da empresa não compatível com o CNAE registrado na Receita Federal, entre outros.

10.5.3. Compreende-se como inconsistência de público-alvo o cadastro de qualquer CNPJ com porte diferente de ME ou EPP, ou natureza jurídica distinta de atividade empresarial, ou situação junto à Receita Federal diferente de “ativa”.

10.5.4. Instrumentos de controle: em apuração mensal de relatórios de extração do banco de dados do SEBRAE-SP, nos quais constam informações oficiais da Receita Federal do Brasil e a faixa de faturamento anual informada pela empresa atendida em declarações de imposto de renda de ano anterior.

10.5.5. Desconto: 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor total da fatura no mês a cada atendimento migrado para o banco de dados SEBRAE-SP com inconsistência cadastral indicada em relatório, contando apenas a quantidade que ultrapasse o limite de 1% tolerado.

10.5.6. Os atendimentos apresentando inconsistência de cadastro poderão se tornar válidos e, consequentemente pagos à CONTRATADA e contar para execução de cotas/metad, mediante correção da inconsistência.

10.5.7. Os atendimentos apresentando inconsistência de público-alvo não poderão se tornar válidos, portanto, a CONTRATADA não fará jus ao pagamento e, tampouco, o atendimento computará para execução de cotas/metad.



10.5.8. Tolerâncias e exceções: a critério do SEBRAE-SP poderá ser dispensa a aplicação deste indicador mediante correção das inconsistências cadastrais antes da apuração mensal dos relatórios, ou mediante contraprova da CONTRATADA de que a incorreção de algum dado foi proposital por parte do cliente atendido, ou mediante contraprova da CONTRATADA de que, apesar da indicação de inconsistência de público-alvo, a empresa é pertencente ao público-alvo desta contratação.

10.6. INDICADOR QUALIDADE DE COMPORTAMENTO

10.6.1. Descrição: ocorrência de notificação de mau comportamento ou desvio conduta de profissional dos cargos Agente de Orientação ou Mentor.

10.6.2. Instrumentos de controle: avaliação da equipe de gestão no SEBRAE-SP de reclamação feita pelo cliente via canais oficiais do SEBRAE-SP, e/ou Ouvidoria, e/ou boletim de ocorrência da Polícia Civil, e/ou relatos registrados em entrevistas diretamente com o cliente.

10.6.3. Considera-se mau comportamento as ações que sejam consideradas pela equipe gestora do contrato no SEBRAE-SP como provocadoras de danos à imagem da marca do SEBRAE-SP, mediante análise de prova material da reclamação notificada.

10.6.4. Considera-se desvio de conduta as ações que sejam tipificadas pela equipe gestora do contrato no SEBRAE-SP como utilização da imagem do SEBRAE-SP em benefício próprio do profissional da CONTRATADA; ou entrega e/ou venda de produtos e/ou prestação de serviços que não fazem parte do SEBRAE-SP; ou atitudes que infrinjam o Programa de Integridade ou o Código de Ética do SEBRAE. E cada caso será tipificado mediante análise de prova material da reclamação notificada.

10.6.5. Desconto: desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor de faturamento do mês, por ocorrência considerada pelo SEBRAE-SP como mau comportamento ou desvio conduta.

10.6.6. Tolerâncias e Exceções: a critério do SEBRAE-SP poderá ser dispensa a aplicação mediante apresentação de justificativa avaliada e aceita pela gestão contratual.

10.7. INDICADOR DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS

10.7.1. Descrição: ocorrência de mau funcionamento ou indisponibilidade de qualquer um dos sistemas e funcionalidades do Serviço III por duração maior que 24 (vinte e quatro) horas corridas contadas a partir da notificação do problema pelo SEBRAE-SP.

10.7.2. Instrumentos de controle: avaliação da equipe de gestão no SEBRAE-SP, por qualquer meio.

10.7.3. Desconto: desconto de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor de faturamento do mês, por hora que ultrapasse o prazo da tolerância de 24 horas. Fração de hora contará como “uma hora cheia”.

10.7.4. Tolerâncias e Exceções: a critério do SEBRAE-SP poderá ser dispensa a aplicação mediante apresentação de justificativa avaliada e aceita pela gestão contratual.

11. SUBCONTRATAÇÃO



11.1. Será admitida a subcontratação, às expensas e riscos da parte da CONTRATADA, desde que expressamente autorizada pelo SEBRAE-SP, limitado a 20% do valor total da proposta, para os seguintes serviços:

11.1.1. do SERVIÇO III - Sistemas e equipamentos.

11.2. A aceitação, pelo SEBRAE-SP de qualquer subCONTRATADA não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas na forma deste Contrato, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável perante do SEBRAE-SP pelos serviços executados pelas suas subCONTRATADAS.

11.3. No caso de subcontratação, permanecerá, íntegra e inalterada, a responsabilidade da CONTRATADA selecionado por meio desta contratação pelo integral cumprimento de todos os serviços, como se diretamente os tivesse executado, não podendo opor ou transferir para do SEBRAE-SP nenhuma exceção, restrição, alegação de descumprimento total ou parcial, que tenha em relação ao subcontratado ou que este tenha contra ele.

11.4. É vedada a subcontratação de empresa que tenha participado do procedimento licitatório. A CONTRATADA deverá dar preferência às micro e pequenas empresas, quando da subcontratação deste objeto.

11.5. Nenhum encargo trabalhista, inclusive de acidente de trabalho, previdenciário, tributário ou responsabilidade civil de qualquer natureza, decorrente da subcontratação, será imputada ou se comunicará ao SEBRAE-SP.

12. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

12.1. A CONTRATADA deverá adotar na execução do objeto contratual, práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, com o objetivo de atender aos critérios de redução de desperdício, diminuição do uso intensivo de matérias primas, reciclagem, da não geração de resíduos, promover o uso consciente de recursos naturais, de modo que a prestação dos serviços seja ambientalmente responsável.

13. VIGÊNCIA

13.1. A prestação dos serviços terá vigência de 12 (doze) meses.

14. GARANTIA CONTRATUAL DE EXECUÇÃO

14.1. Garantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, em uma das modalidades dentre aquelas previstas no art. 37, do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, a saber:



14.1.1. Caução em dinheiro.

14.1.2. Fiança bancária.

14.1.3. Seguro garantia.

14.2. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se assegurar o pagamento de todos os eventos indicados abaixo:

14.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

14.2.2. Prejuízos causados ao SEBRAE-SP, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

14.2.3. Multas aplicadas pelo SEBRAE-SP à CONTRATADA; e

14.2.4. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

14.3. A garantia ofertada deverá possuir o mesmo prazo de vigência do contrato.

14.4. Caso decorram desta avença obrigações financeiras ou acessórias após a sua conclusão (do contrato), ou caso haja renovação e seu prazo de validade expire antes da conclusão do pacto, ou ajuste de preços, deverão ser feitas as adequações necessárias quanto ao valor, vigência e cobertura da garantia prestada.

14.5. A CONTRATADA poderá optar por outra modalidade dentre àquelas previstas nos subitens do item 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3.

14.6. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

14.7. Fica assegurado o direito de retenção da garantia, por parte do SEBRAE-SP, enquanto perdurarem procedimentos de aplicação de sanções contratuais.

14.8. Constituem anexos do TERMO DE REFERÊNCIA, dele fazendo parte integrante:

14.8.1. ANEXO DADOS DAS VISITAS

14.8.2. ANEXO FRAMEWORK DAS VISITAS

14.8.3. ANEXO CIDADES E METAS

14.8.4. ANEXO FRAMEWORK DAS MENTORIAS

14.8.5. ANEXO CRONOGRAMA

14.8.6. ANEXO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

14.9. Os anexos encontram-se disponíveis para consulta e download por meio do seguinte link ([1999-2024 - Atendimentos Presenciais e Remotos para ME e EPP](#))

15. DA ANTICORRUPÇÃO



15.1. As partes concordam que executarão as obrigações contidas no contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE, previstos no artigo 2º do Regulamento de Licitações e Contratos.

15.2. A Contratada assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema SEBRAE.

15.3. Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis nacionais, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

15.4. As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações do contrato.

15.5. Quaisquer violações das legislações aplicáveis às atividades das Partes, e ao Código de Ética do Sebrae-SP deverão ser denunciadas na Ouvidoria, através dos seguintes canais:

15.5.1. Site: <https://www.ouvidoria.sebrae.com.br/>

15.5.2. E-mail: ouvidoria@sebraesp.com.br

15.5.3. Do Código de Ética

15.6. A CONTRATADA compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o “Código de Ética do Sistema SEBRAE” que se encontra disponível no site do SEBRAE no endereço eletrônico www.sebrae.com.br, Ouvidoria, opção Código de Ética do SEBRAE.

16. DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

16.1. As partes comprometem-se a tratar as informações classificadas como dados pessoais de acordo com a legislação vigente, incluindo a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e as regulamentações da ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados).

16.2. A CONTRATADA está autorizada a utilizar os dados pessoais coletados exclusivamente para a execução deste contrato.

16.2.1. Parágrafo único: a CONTRATADA está proibida de utilizar os dados pessoais para os seus próprios interesses não relacionados com a execução deste contrato, enriquecimento da sua base de dados, oferta de produtos ou serviços próprios ou de terceiros e de compartilhar com terceiros sem prévia autorização do CONTRATANTE.

16.3. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA capacitar os agentes sobre proteção de dados pessoais e segurança da informação. Os agentes devem conhecer o aviso de privacidade da solução e saber explicá-lo durante o atendimento ou caso seja questionado pelo empresário atendido.

16.4. Todos os profissionais da CONTRATADA que atuarem na execução deste contrato devem ter assinado termo de confidencialidade.

16.5. É responsabilidade da CONTRATADA contratar a plataforma a ser utilizada para mentoria e atendimento online, garantindo que este contrato inclua cláusulas de confidencialidade e proteção de dados pessoais. O uso de ferramentas gratuitas ou sem contratos formalizados não será permitido.

16.6. Parágrafo único: Caso a mentoria ou atendimento remoto seja gravado, o instrutor deverá informar a gravação e repetir este aviso após o início da gravação para ficar como evidência.

16.7. É condição indispensável para a contratação a comprovação das medidas técnicas e administrativas de segurança aplicadas em toda a infraestrutura, sistemas, aplicativos, nuvem e serviços utilizados para a execução do contrato. As medidas técnicas e administrativas devem ser eficazes e compatíveis com os riscos decorrentes do tratamento de dados pessoais. O julgamento e análise do laudo compete exclusivamente a CONTRATANTE.

16.8. Parágrafo único: A CONTRATADA deve comprovar que a infraestrutura tecnológica utilizada para a execução do contrato, possui, no mínimo:

- 16.8.1.** (i) criptografia,
- 16.8.2.** (ii) controle de acesso,
- 16.8.3.** (iii) ferramentas de gestão de vulnerabilidades e de monitoramento de atividades suspeitas,
- 16.8.4.** (iv) DLP,
- 16.8.5.** (v) antivírus,
- 16.8.6.** (vi) ferramentas anti- ransomware,
- 16.8.7.** (vii) Firewall com WAF (Web Application Firewall);
- 16.8.8.** (viii) Serviço de proteção contra-ataques DDoS (ataque de negação de serviço);
- 16.8.9.** (ix) Serviço de IPS (Intrusion Prevention System) nos ativos do ambiente disponibilizado;
- 16.8.10.** (x) MFA (duplo fator de autenticação) para assegurar que apenas usuários autorizados possam visualizar ou manipular as informações
- 16.8.11.** (xi) Captcha para proteção contra bots;
- 16.8.12.** (xii) Trilha de auditoria e rastreamento do histórico de acesso e alterações nos sistemas;
- 16.8.13.** (xiii) Registros de logs das atividades armazenados por no mínimo 6 meses.
- 16.8.14.** (xiv) Segregação de acessos com permissões específicas para cada perfil de usuário.
- 16.8.15.** (xv) Políticas de segurança da informação de acordo com as exigências da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais/LGPD).
- 16.8.16.** (xvi) Seguro contra incidentes de segurança da informação.
- 16.8.17.** A CONTRATADA deverá fazer testes de funcionalidades, análise e correção das vulnerabilidades na solução e ambiente seguindo os 10 Controles Preventivos do OWASP.
- 16.9.** A CONTRATADA deverá entregar sempre que solicitado pelo CONTRATANTE relatório contendo os testes de funcionalidades, análise da segurança e correção das vulnerabilidades na solução e ambiente contratado.
- 16.10.** O CONTRATANTE poderá exigir a realização pentest (teste de invasão) no ambiente da CONTRATADA com objetivo de identificar vulnerabilidades.



16.11. Parágrafo único: Caso sejam detectadas vulnerabilidades, a CONTRATADA deverá realizar as correções necessárias em até 05 (cinco) dias úteis. Caso, por questões técnicas, não seja possível cumprir com este prazo, a CONTRATADA deverá apresentar, nesse prazo, plano de ação para a reparação e as medidas de segurança adicionais que serão implementadas enquanto a reparação não for efetivada.

16.12. A CONTRATADA deverá executar e garantir o armazenamento do backup de todas as bases de dados, arquivos e aplicações durante toda a vigência contratual. Todas as ferramentas devem possuir política de backup e alta disponibilidade para garantir a continuidade do serviço em caso de falhas e/ou indisponibilidade.

16.13. Parágrafo único: O tempo de retenção das rotinas de backup e restore devem ser os seguintes:

16.13.1. (i) Diários: cópias diárias com retenção de 30 dias de forma que seja possível recuperar os arquivos, bases e aplicações.

16.13.2. (ii) Mensal: backup full com retenção durante toda a vigência do contrato, para que seja possível realizar a recuperação dos arquivos, bases e aplicações.

16.14. Toda a infraestrutura tecnológica da CONTRATADA deve estar em território nacional. Caso a CONTRATADA utilize nuvem/servidor ou qualquer outra ferramenta sediada em território internacional, será de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento do disposto nos arts. 33 a 36 da LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018), respondendo integralmente pela legalidade da remessa internacional de dados pessoais.

16.15. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA garantir a segurança de toda a infraestrutura, sistemas, aplicativos, nuvem e serviços utilizados durante a execução deste contrato. No caso de incidente de segurança nesses ambientes, compete a CONTRATADA reparar todos os danos, materiais e/ou morais, decorrentes do evento, perante o CONTRATANTE e terceiros.

16.16. As soluções de IA utilizadas devem ser formalmente contratadas. O plano escolhido deve impedir o treinamento da ferramenta a partir das informações inseridas.

16.17. O Website para clientes deve conter aviso de privacidade e política de cookies.

16.18. A CONTRATADA deverá indicar Encarregado de Dados Pessoais ou pessoa responsável por preencher a avaliação de fornecedores do CONTRATANTE.

16.19. A CONTRATADA deverá, adicionalmente, cumprir rigorosamente com as obrigações previstas no contrato relacionadas à proteção dos dados pessoais, garantindo a conformidade com a legislação aplicável e as boas práticas de segurança da informação.

16.20. É de responsabilidade da CONTRATADA comunicar aos agentes/mentores: (i) sobre a possibilidade de gravação (áudio) dos atendimentos para fins de avaliação do atendimento, (ii) a publicação da imagem em site para fins de validação da identidade, (iii) gravação vídeo e voz das mentorias (iv) bem como os demais tratamentos de dados pessoais necessários para a execução desse contrato. Essa comunicação deverá constar no contrato/aditivo ou termo assinado pelos agentes/mentores e deverá ser compartilhado com o CONTRATANTE quando solicitado.



16.21. Antes do atendimento e no termo assinado pelos clientes selecionados para a mentoria, deverá ser apresentado para o cliente o aviso de privacidade da solução. O texto do aviso de privacidade será determinado exclusivamente pelo CONTRATANTE.

**Ao Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do
Estado de São Paulo - SEBRAE-SP****Processo nº 1999/2024
Pregão Eletrônico no 90061/2025**

A Empresa **HEROICA TECNOLOGIA LTDA** com sede na cidade de João Pessoa/PB, na Rua Deputado Petrônio de Figueiredo n.º 867, Ernesto Geisel, inscrita no **CNPJ/MF sob o n.º 17.440.896/0001-22, Conta Corrente: 5.456-9 Ag: 3358 - Banco Sicoob - 756**, nº do celular (83) 99678-3446 (83) 3024-7272 (83) 3024-7675, e-mail licitacao@heroica.com.br; felipe@heroica.com.br; thaisaraujo@heroica.com.br; neste ato representada por **THAÍS FERNANDA COELHO NEVES DE ARAÚJO**, abaixo assinado, interessada na prestação do objeto do presente ato, PROPÕE ao **SEBRAE -SP** a prestação do objeto deste, nas seguintes condições:

I – OBJETO: Contratação de empresa especializada para a realização de atendimentos individuais, presenciais (visitas) e remotos (mentorias), destinados a micro e pequenas empresas (ME e EPP) em diversas cidades do Estado de São Paulo. O serviço inclui a disponibilização de equipe qualificada para a aplicação de entrevistas diagnósticas e fornecimento de orientações técnicas personalizadas, bem como o fornecimento de sistemas e equipamentos, cujas especificações constam do termo de referência.

ITEM	Descrição	Un	Qtd	Valor Unitário	Valor Total
1	SERVIÇO I – Atendimento Presencial	Visitas	200.000	R\$ 54,00	R\$ 10.800.000,00
2	SERVIÇO II – Atendimento Remoto	Mentorias	12.000	R\$ 90,00	R\$ 1.080.000,00
3	SERVIÇO III – Sistemas e Equipamentos	Serviço	1	R\$ 110.000,00	R\$ 110.000,00

VALOR TOTAL: R\$ 11.990.000,00 (ONZE MILHÕES, NOVECENTOS E NOVENTA MIL REAIS)

II – Validade da Proposta: 90 (noventa) dias.

III – Data da Proposta Comercial: 01/08/2025

IV – Os preços ofertados são justos e certos, e não sofrerão qualquer tipo de reajuste durante o processo licitatório.

V – Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

VI – Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Dados do Representante Legal e Responsável pela assinatura do Contrato:

Nome: FELIPE OSCAR COELHO NEVES DE ARAÚJO

CPF: 015.962.754-05 – RG: 2.899.678 SSP-PB

Cargo: CEO

E-mail: felipe@heroica.com.br

Dados da Empresa:

Razão Social: HEROICA TECNOLOGIA LTDA

CNPJ: 17.440.896/0001-22

E-mail responsável pelas Licitações: thaisaraujo@heroica.com.br

Contatos: (83) 99678-3446 (83) 98140-9543 (83) 3024-7272

Endereço: Rua Deputado Petrônio de Figueiredo, nº 867, Ernesto Geisel, João Pessoa – Paraíba.

Dados Bancários: Ag: 3358 CC: 5.456-9 Banco Sicoob 756

João Pessoa/PB, 01 de agosto de 2025.

Documento assinado digitalmente
 **THAIS FERNANDA COELHO NEVES DE ARAUJO**
Data: 01/08/2025 17:29:41-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Thaís Fernanda C. N. De Araújo
CPF: 097.152.274-06
RG: 2.899.679 SSP PB
Representante Legal da Heroica Tecnologia

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

001 - Proc. 1999-2024 - Atendimentos Presenciais e Remotos

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=D6-BC-4B-E9-40-46-39-89-68-62-C9-28-5D-8A-1A-A7-87-83-79-CD> acesse o site

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

CÓDIGO: D6-BC-4B-E9-40-46-39-89-68-62-C9-28-5D-8A-1A-A7-87-83-79-CD

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

Marco Antonio Scarasati Vinholi - 326.*.***-62** - 13/01/2026 13:38:27

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

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

Reinaldo Pedro Correa - 813.*.***-20** - 13/01/2026 13:56:36

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

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

Felipe Oscar Coelho Neves de Araujo - 015.*.***-05** - 13/01/2026 18:25:34

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

IP: 206.***.***.***9

PROTOCOLO DE TESTEMUNHA(S)

Edmilson Santos Cardoso - 225.*.***-51** - 09/01/2026 15:37:58

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

IP: 170.***.***.***9

THAIS ARAUJO - 097.*.***-06** - 13/01/2026 19:53:48

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

IP: 187.***.***.***4

