



**4º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (LICIT) Nº 058/2021 REFERENTE AO PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 0230/2021, QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP E A IPSOS BRASIL PESQUISAS DE MERCADO LTDA.**

#### **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, nº 1.117, Paraíso, CEP: 01.504-001, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 43.728.245/0001-42, neste ato representado por seu Diretor-Superintendente, **NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA**, por seu Diretor Técnico, **MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI**, e por seu Diretor de Administração e Finanças, **REINALDO PEDRO CORREA**, doravante denominado SEBRAE-SP.

**CONTRATADA:** IPSOS BRASIL PESQUISAS DE MERCADO LTDA com endereço na avenida Nove de Julho, nº 4865, CONJ. 51-A 52-A 62-A 72-A 91-A 92-A 101-A 102-A E NR. 4.877 CONJ 12-B E 22-B, Jardim Paulista, São Paulo/SP, CEP: 01407-200, inscrita no CNPJ 04.270.642/0001-61, neste ato representada por **SÉRGIO MARQUES DA SILVA**.

#### **DAS CONSIDERAÇÕES**

**CONSIDERANDO** que o objeto do contrato originário consiste na “Contratação de empresa especializada na prestação de serviços, sob demanda, denominado cliente oculto, com objetivo de avaliar o atendimento presencial, telefônico e virtual-internet, prestados por equipes próprias e/ou de empresas parceiras credenciadas do SEBRAE-SP, cujas especificações constam no termo de referência”.

**CONSIDERANDO** o permissivo regulamentar disposto nos artigos 29, parágrafo único, e 32 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE – Resolução CDN nº 391/2021.

#### **1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O objeto deste termo aditivo consiste na prorrogação da vigência do contrato originário por mais 12 (doze) meses, contados a partir do dia 21 de julho de 2025 e vencimento em 20 de julho de 2026.



## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR

2.1. O valor do presente aditivo totalizará o valor global do contrato de **R\$ 485.159,09** (quatrocentos e oitenta e cinco mil e cento e cinquenta e nove reais e nove centavos) referente ao período de 12 (doze) meses, conforme negociado com a IPSOS Brasil Pesquisas de Mercado Ltda.

2.2. Haverá aplicação de reajuste contratual no percentual de 4% (quatro por cento) em relação ao valor total atual do contrato, em momento oportuno.

PROCESSO 0230/2021 - CLIENTE OCULTO - ADITAMENTO			CONTRATO 058/2021 - IPSOS	
Item	Unidade de Medida	Quantidade Aditamento	Valor Unitário (\$)	Valor Total do Item (\$)
<b>Tipo 1 - Cliente oculto - via web:</b> Experiência do avaliador na internet - <u>Levantamento na WEB</u> (10 a 15 minutos de avaliação); Via regra, para verificar se encontrou informações do Sebrae no Google e/ou Redes Sociais, como: telefone, horário de funcionamento, endereço e afins. A duração da abordagem terá tempo aproximado entre 10 a 15 minutos, cada avaliação	UN	90	R\$ 90,27	R\$ 8.124,30
<b>Tipo 2 - Cliente oculto - via WhatsApp Chat/E-mail/afins:</b> Experiência do avaliador via WhatsApp Chat/E-mail/afins (15 a 20 minutos de avaliação), mas não restrito, a: Investigar a percepção dos clientes ocultos sobre a experiência de atendimento proporcionada pelos canais virtuais/ internet; tais como: WhatsApp, Chat-Web-Email e afins, com base nos atributos de investigação, tais como: avaliar a experiência, agilidade, inovação, resolutividade, atenção e infraestrutura e afins. A duração da abordagem terá tempo aproximado entre 15 a 20 minutos, cada avaliação.	UN	364	R\$ 121,73	R\$ 44.309,72
<b>Tipo 3 - Cliente oculto - via telefone:</b> Experiência do avaliador via telefone (20 a 60 minutos de avaliação), mas não restrito, a: Investigar a percepção dos clientes ocultos sobre a experiência de atendimento proporcionada pelos canais telefônicos (ligações misteriosas), com base nos atributos de investigação. As avaliações serão realizadas por ligações telefônicas com duração aproximada entre 20 a 60 minutos, cada avaliação.	UN	942	R\$ 128,83	R\$ 121.357,86
<b>Tipo 4 - Cliente oculto - via presencial:</b> Experiência do avaliador no local (60-90 minutos de avaliação), mas não restrito, a: Investigar a percepção dos clientes ocultos sobre a experiência de atendimento proporcionada pelos canais presenciais, com base nos atributos de investigação, tais como: avaliar a experiência, agilidade, inovação, resolutividade, atenção e infraestrutura e afins. Serão realizadas por visitas presenciais, in loco, com duração aproximada entre 60 a 90 minutos, cada avaliação.	UN	801	R\$ 301,75	R\$ 241.701,75
<b>Tipo 5 - Cliente oculto - via WhatsApp Chat/E-mail/afins:</b> Experiência do avaliador via WhatsApp Chat/E-mail/afins (120-240 minutos de avaliação), mas não restrito, a: Investigar a percepção dos clientes ocultos sobre a experiência de atendimento proporcionada pelos canais virtuais/ internet; tais como: WhatsApp, Chat-Web-Email e afins, com base nos atributos de investigação, tais como: avaliar a experiência, agilidade, inovação, resolutividade, atenção e infraestrutura e afins. A duração da abordagem terá tempo aproximado entre 120 a 240 minutos, cada avaliação.	UN	30	R\$ 211,48	R\$ 6.344,40
<b>Tipo 6 - Cliente oculto - via presencial:</b> Experiência do avaliador no local (120-180 minutos de avaliação), mas não restrito, a: Investigar a percepção dos clientes ocultos sobre a experiência de atendimento proporcionada pelos canais presenciais, com base nos atributos de investigação, tais como: avaliar a experiência, agilidade, inovação, resolutividade, atenção e infraestrutura e afins. Serão realizadas por visitas presenciais, in loco, com duração aproximada entre 120 a 180 minutos, cada avaliação.	UN	66	R\$ 384,28	R\$ 25.362,48
<b>Tipo 7 - Cliente oculto - via presencial:</b> Experiência do avaliador no local (240-360 minutos de avaliação), mas não restrito, a: Investigar a percepção dos clientes ocultos sobre a experiência de atendimento proporcionada pelos canais presenciais, com base nos atributos de investigação, tais como: avaliar a experiência, agilidade, inovação, resolutividade, atenção e infraestrutura e afins. Serão realizadas por visitas presenciais, in loco, com duração aproximada entre 240 a 360 minutos, cada avaliação.	UN	66	R\$ 575,13	R\$ 37.958,58
<b>VALOR TOTAL</b>			<b>R\$ 485.159,09</b>	

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA RESCISÃO ANTECIPADA

3.1. O presente contrato poderá ser rescindido antecipadamente, mediante comunicação formal feita pelo SEBRAE-SP à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

## 4. CLÁUSULA QUARTA – DA RATIFICAÇÃO DAS DEMAIS CLÁUSULAS E CONDIÇÕES

4.1. Ficam mantidas as demais cláusulas e condições do ajuste originário e aditivos, desde que não colidam com o aqui pactuado, ressaltando que o presente aditamento não importa em novação.



As Partes declaram que o presente instrumento, incluindo todas as páginas, 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.

São Paulo.

**NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA**  
Diretor Superintendente  
SEBRAE-SP

**MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI**  
Diretor Técnico  
SEBRAE-SP

**SÉRGIO MARQUES DA SILVA**  
IPSOS BRASIL PESQUISAS DE MERCADO LTDA

**REINALDO PEDRO CORREA**  
Diretor de Administração e Finanças  
SEBRAE-SP

**TESTEMUNHAS:**

Nome: Alexandre Sousa Nascimento

Nome: Bernardo Correa Liao

# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

## 4<sup>a</sup> TERMO ADITIVO - Prorrogacao - Proc 0230-21

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=B2-C6-2D-E3-7E-89-D1-99-E6-BE-22-34-63-00-57-7A-FB-0B-14-58> acesse o site

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

**CÓDIGO:** B2-C6-2D-E3-7E-89-D1-99-E6-BE-22-34-63-00-57-7A-FB-0B-14-58

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

**Marco Antonio Scarasati Vinholi - 326.\*\*\*.\*\*-62** - 28/05/2025 22:54:00

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

**IP:** 189.\*\*\*.\*\*\*.\*\*0

**SERGIO MARQUES DA SILVA - 132.\*\*\*.\*\*-41** - 03/06/2025 14:58:33

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

**IP:** 8.\*\*\*.\*\*\*.\*\*2

**Reinaldo Pedro Correa - 813.\*\*\*.\*\*-20** - 04/06/2025 14:57:09

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

**IP:** 131.\*\*\*.\*\*\*.\*\*6

**Nelson de Almeida Prado Hervey Costa - 251.\*\*\*.\*\*-80** - 04/06/2025 16:50:33

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

**IP:** 131.\*\*\*.\*\*\*.\*\*6

# PROTOCOLO DE TESTEMUNHA(S)

**Alexandre Sousa Nascimento - 607.\*\*\*.\*\*-53** - 28/05/2025 16:57:01

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

**IP:** 131.\*\*\*.\*\*\*.\*\*6

**BERNARDO CORREA LIAO - 219.\*\*\*.\*\*-42** - 29/05/2025 16:51:06

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

**IP:** 8.\*\*\*.\*\*\*.\*\*2

