



**CONTRATO DE FORNECIMENTO DE BENS E/OU SERVIÇOS 045/2024 REFERENTE AO PROCESSO ADMINISTRATIVO 0544/2024, QUE ENTRE SI FIRMAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP E O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC, ADMINISTRAÇÃO REGIONAL NO ESTADO DE SÃO PAULO.**

#### **QUADRO INFORMATIVO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

- 1. OBJETO:** Prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, em soluções tecnológicas, para atender microempreendedores individuais (MEI), micro e pequenas empresas (ME e EPP), pertencentes a diversos segmentos, estabelecidos no Estado de São Paulo, condicionados ao limite de faturamento previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações, cujas especificações constam do termo de referência e demais anexos.
- 2. VIGÊNCIA:** 24 (vinte e quatro) meses, contados da data da conclusão das assinaturas dos representantes legais das partes, podendo ser prorrogada, mediante aditivo contratual, a critério do SEBRAE-SP, conforme disposições do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.
- 3. VALOR TOTAL DO CONTRATO:** R\$ 31.301.280,00 (trinta e um milhões, trezentos e um mil, duzentos e oitenta 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-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**.

**CONTRATADA: SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC, ADMINISTRAÇÃO NO ESTADO DE SÃO PAULO** com endereço na Rua Dr. Vila Nova, 228, Vila Buarque, São Paulo, CEP: 01222-903, inscrita no CNPJ sob o nº 03.709.814/0001-98, neste ato representada por sua Gerente de Atendimento Corporativo, **JOSIANE SERRANO**.

#### **DO FUNDAMENTO LEGAL**

A presente contratação rege-se pelo artigo 13, inciso IX 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 54018, datada de 02 de julho de 2024, 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 outros 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 estatutárias;

**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) dias 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.** A CONTRATADA compromete-se a cumprir todas as normas e regulamentações aplicáveis à proteção de dados pessoais durante a execução deste contrato, inclusive as obrigações específicas previstas no Termo de Referência, adotando medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança e integridade dos dados pessoais tratados, inclusive as boas práticas de compliance exigidas para tal fim.

**3.2.** Todos os dados pessoais utilizados pelas partes em razão deste contrato serão considerados sigilosos e não poderão ser divulgados, compartilhados ou utilizados para qualquer finalidade que não esteja expressamente prevista neste contrato ou no Termo de Referência, sem o consentimento prévio e expresso da contraparte.

**3.3.** Na hipótese de um incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a parte que sofreu ou deu causa informará à outra, por escrito, acerca do ocorrido, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas, a contar do momento em que tomou ciência do incidente. As informações a serem disponibilizadas pela CONTRATADA incluirão: (i) descrição da natureza do incidente de segurança envolvendo dados pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares e registros de dados implicados; (ii) descrição das consequências decorrentes do incidente de segurança; e (iii) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar o ocorrido e mitigar os possíveis efeitos adversos.

**3.4.** Qualquer das partes, quando solicitada, fornecerá à outra todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações previstas nesta cláusula, incluindo, mas não se limitando, a relatório de auditoria que ateste boas práticas quanto à governança e proteção de dados pessoais.

**3.5.** As partes deverão manter comunicação entre si a respeito de todas as solicitações e reclamações dos titulares dos dados pessoais que venha a receber e estejam relacionadas ao objeto do presente contrato, bem como ordens e comunicados de Tribunais, autoridades públicas e órgãos reguladores.



**3.6.** As partes deverão manter colaboração mútua no cumprimento de suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a legislação de proteção de dados aplicável, fornecendo informações e qualquer outra assistência para documentar e eliminar os riscos impostos por quaisquer violações de segurança.

**3.7.** As partes contratantes se obrigam a adequarem-se e cumprirem a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), ou outra que a substituir, adotando as práticas exigidas, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente causar à outra, a seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

#### **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\$ 31.301.280,00 (trinta e um milhões, trezentos e um mil, duzentos e oitenta reais), sendo assim composto:

Item	Valor da Consultoria	Carga-Horária	Valor Hora	Quantidade de Consultoria	Valor Total
Solução de 24 horas (presencial)	R\$ 6.576,00	24	R\$ 274,00	1123	R\$ 7.384.848,00
Solução de 28 horas (presencial)	R\$ 7.672,00	28	R\$ 274,00	236	R\$ 1.810.592,00
Solução de 30 horas (presencial)	R\$ 8.220,00	30	R\$ 274,00	1282	R\$ 10.538.040,00
Solução de 40 horas (presencial)	R\$ 10.960,00	40	R\$ 274,00	751	R\$ 8.230.960,00
Solução de 24 horas (remoto)	R\$ 4.464,00	24	R\$ 186,00	180	R\$ 803.520,00
Solução de 30 horas (remoto)	R\$ 5.580,00	30	R\$ 186,00	366	R\$ 2.042.280,00
Solução de 40 horas (remoto)	R\$ 7.440,00	40	R\$ 186,00	66	R\$ 491.040,00
<b>Total</b>				<b>4004</b>	<b>R\$31.301.280,00</b>

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. A nota fiscal deverá ser emitida após a prestação dos serviços e/ou entrega do produto e encaminhada ao CONTRATANTE, juntamente com os documentos comprobatórios para sua conferência e aceite.

6.2. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias do aceite da nota fiscal.

6.3. O CONTRATANTE não aceitará recibo como documento fiscal, exceto nos casos estritamente legais de dispensa de emissão de nota fiscal devidamente comprovado pelo CONTRATADO.

6.4. Em caso de irregularidade nos itens dos serviços prestados ou produtos entregues ou na documentação fiscal, o prazo para pagamento será contado a partir da correspondente regularização.

6.5. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA. Para tanto, a mesma deverá indicar o nome do banco, o número e o nome da agência, o número da conta corrente de sua titularidade e o tipo da conta, nos moldes da declaração do ANEXO – DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS.



**6.6.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data do vencimento, conforme estabelecido na cláusula 6.2., e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , 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 = 0,00016438, assim apurado:  $I = (TX) I = (6 / 100) I = 0,00016438 \times 365 TX =$  Percentual da taxa anual = 6%

## **7. CLÁUSULA OITAVA – DA CESSÃO DE DIREITOS AUTORAIS**

**7.1.** A CONTRATADA, por si e seus eventuais sucessores, cede à CONTRATANTE a totalidade de seus Direitos Autorais Patrimoniais referentes aos serviços objeto desta ata e de todos os contratos dela decorrentes, nos termos da Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.

**7.2.** A partir da assinatura desta ata, a CONTRATANTE torna-se titular plena de todos os direitos autorais patrimoniais decorrentes da execução dos serviços contratados, podendo exercê-los em todo o território nacional e em quaisquer outros países, ressalvadas as exceções previstas em tratados internacionais dos quais o Brasil seja signatário ou países que não ofereçam a mesma proteção aos direitos autorais.

**7.3.** A CONTRATADA declara que recebeu o pagamento pela presente CESSÃO DE DIREITOS AUTORAIS, dando à CONTRATANTE plena, geral e irrevogável quitação, nada mais tendo a reclamar a este título, em qualquer tempo.

**7.4.** A presente cessão abrange todos os direitos patrimoniais, conforme enumerados no artigo 29 da Lei nº 9.610/1998, bem como aqueles que venham a ser criados ou reconhecidos posteriormente, sendo definitiva, irrevogável e irretroatável, vinculando a CONTRATADA e seus herdeiros ou sucessores, sendo válida para quaisquer terceiros interessados.

**7.5.** A CONTRATADA providenciará a averbação da cessão de direitos autorais de que trata essa cláusula no órgão competente, nos termos do artigo 19 da Lei nº 9.610/1998, ou, caso não obrigatória, efetuará o registro em Cartório de Títulos e Documentos.

**7.6.** Em relação às obras que envolvam o uso de imagens, a CONTRATADA transfere ao CONTRATANTE todas as autorizações de uso de imagens pertinentes ao objeto desta CESSÃO.



## **8. CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA E DO PRAZO DE EXECUÇÃO**

**8.1.** A vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) 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 DÉCIMA – 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 parcial do contrato que cause grave dano ao CONTRATANTE ou ao funcionamento dos serviços de interesse coletivo;

**9.1.3.** der causa à inexecução total do contrato;

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

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

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

**9.1.7.** praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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



**9.1.9.** 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. 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de: retardamento imotivado da execução da obra, de serviço, de suas parcelas 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 9.1.6, 9.1.7, 9.1.8 e 9.1.9, 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:

9.2.4.1.1. 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado na execução de serviço determinado, sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

9.2.4.1.2. 10% (dez por cento) do valor total do contrato, no caso de atraso injustificado na execução de serviço determinado, em prazo superior ao previsto no subitem 9.2.4.1.1, até o limite de 30 (trinta) dias.

9.2.4.2. Compensatória de:



9.2.4.2.1. 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) para as infrações descritas nos subitens 9.1.6, 9.1.7, 9.1.8 e 9.1.9, sobre o valor total do pedido de execução do serviço;

9.2.4.2.2. 20% (vinte por cento) sobre o valor total do pedido de execução do serviço, para a infração prevista no subitem 9.1.2, relativa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao CONTRATANTE ou ao funcionamento dos serviços de interesse coletivo;

9.2.4.2.3. 15% (quinze por cento) sobre o valor total do pedido de execução do serviço, para o caso de inexecução total do contrato prevista no subitem 9.1.3;

9.2.4.2.4. 10% (doze por cento) sobre o valor total do pedido de execução do serviço, no caso de ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado, previsto no subitem 9.1.4;

9.2.4.2.5. 10% (doze por cento) sobre o valor da parte inadimplida do pedido de execução do serviço, no caso de inexecução parcial do contrato, prevista no subitem 9.1.1.

9.2.4.2.6. 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato no caso de descumprimento do prazo para notificação do não interesse em prorrogar a vigência contratual, prevista no subitem 10.1.5.

**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 para à 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.



**9.8.1.** 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.

**9.8.2.** 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.

**9.9.** Em qualquer caso, fica a CONTRATADA responsável, ainda, pelas perdas e danos consequentes, 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 PRIMEIRA – 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 SEGUNDA – 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](http://www.sebrae.com.br), Ouvidoria, opção Código de Ética do SEBRAE.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – 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 QUARTA – 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 QUINTA – 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 SEXTA – 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 SÉTIMA – 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.

São Paulo.

---

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

---

**JOSIANE SERRANO**  
Gerente de Atendimento Corporativo  
SENAC-SP

---

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

---

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

**TESTEMUNHAS:**

---

**FABIO ANGELO BONASSI**  
CPF: 168.519.628-45

---

**LUCIANA MARIA NASCIMENTO ALFREDO**  
CPF: 213.553.258-46



## ANEXO – DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS

Declaro que o pagamento deverá ser efetuado mediante crédito em conta corrente da titularidade do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo. Para tanto informo:

Número e nome do Banco: 001

Número e nome da agência: 3344-8 –Empresarial Centro

Número da conta corrente: 95911-1

Tipo da conta: Pessoa Jurídica

---

**JOSIANE SERRANO**

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



## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 0544/2024

Contrato nº 045/2024

### 1. OBJETO

**1.1** Prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, em soluções tecnológicas, para atender microempreendedores individuais (MEI), micro e pequenas empresas (ME e EPP), pertencentes a diversos segmentos, estabelecidos no Estado de São Paulo e condicionados ao limite de faturamento previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações.

### 2. JUSTIFICATIVA

**2.1** O desenvolvimento tecnológico das pequenas empresas tornou-se fundamental para a sobrevivência e crescimento delas, sendo que uma das principais formas de obtenção deste desenvolvimento, faz-se por meio de capacitação em tecnológicas transformadoras.

**2.2** Nos tempos atuais, a inserção das pequenas empresas no universo digital se tornou tão importante quanto a própria definição de sua atuação estratégica.

**2.3** Para possibilitar que as pequenas empresas se tornem cada vez mais capacitadas e competitivas, faz-se necessário a continuidade do oferecimento das soluções SEBRAETEC, ofertadas principalmente por meio dos projetos especiais para competitividade realizados pelos Escritórios Regionais, programa ALL, Jornada da Transformação Digital, Loja do Futuro, dentre outras importantes iniciativas.

**2.4** A atuação do SEBRAE-SP nos principais setores da economia, contempla ações para adequação dos processos gerenciais, acesso a mercado e acesso a serviços financeiros, em atendimento aos micros e pequenos empreendimentos pertencentes a estes setores, fornecendo orientações técnicas, oficinas, capacitações etc. Neste contexto, visando a melhoria da competitividade dos pequenos negócios, faz-se necessário o aperfeiçoamento TECNOLÓGICO dos produtos e processos produtivos das micro e pequenas empresas dos principais setores da economia e, para tanto, o SEBRAE-SP necessita recorrer aos serviços técnicos especializados para atender às necessidades específicas destes setores de maneira inovadora e competitiva.

**2.5** O conjunto de soluções ofertadas pelo portfólio SEBRAETEC, tem o poder de incorporar a inovação para o cotidiano das empresas, aumentar faturamento, melhorar a produtividade, reduzir custos operacionais e promover a inserção das mesmas no universo da transformação digital, além de contribuir diretamente para as metas mobilizadoras do Sebrae-SP para o ano de 2024. Foram identificados os quantitativos para 04 famílias de soluções tecnológicas com vistas a atender as demandas do setor de varejo e serviços presentes na iniciativa Loja do Futuro 2024.

**2.6** Os produtos e temas determinados neste instrumento complementarão o portfólio de produtos tecnológicos do SEBRAE-SP e não haverá conflitos ou sobreposição dos produtos determinados neste instrumento com produtos provenientes de outros contratos SEBRAE-SP. A quantidade dos produtos determinada neste instrumento teve como parâmetros o Planejamento Plurianual 2024 do SEBRAE-SP para atender o setor de mpes de varejo e serviços.

**2.7** A quantidade e diversidade dos produtos determinados neste instrumento teve como parâmetros o PPA 2024 e o Programa Loja do Futuro do Sebrae.

### 3. DESCRIÇÃO DO OBJETO

#### 3.1 DIVULGAÇÃO, ARREGIMENTAÇÃO E INSCRIÇÃO

**3.1.1.** Caberá ao SEBRAE-SP indicar as micro e pequenas empresas clientes para diagnóstico técnico e identificação inicial das necessidades. A CONTRATADA poderá auxiliar na divulgação e indicação, quando necessário.

**3.1.2.** O SEBRAE-SP realizará a inscrição dos clientes no Sistema Startec ou em outro sistema operacional que venha a substituí-lo como plataforma de atendimento ao cliente.

#### 3.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS - SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

##### 3.2.1. Metodologia

**3.2.1.1** A metodologia a ser utilizada consiste em realizar diagnóstico técnico inicial para identificação das necessidades e direcionamento dos serviços e quantidades mais indicados, bem como orientar e assessorar o empresário na implantação de ações tecnológicas, sendo que as soluções tecnológicas aplicadas em cada cliente não preveem os esforços físicos e financeiros para melhoria ou adequação no(s) processo(s), produto(s) ou serviço(s). O serviço realizado vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos

e entregas pertinentes. Caso o cliente desista próximo da finalização do atendimento, ele será considerado como integralmente realizado, para efeito de pagamento.

Caso o cliente desista no início do atendimento, o saldo do mesmo deverá ser reintegrado ao respectivo Escritório Regional (ER) e o atendimento não será pago.

### **3.2.2. Descrição das Soluções Tecnológicas**

**3.2.1.1** As Soluções Tecnológicas são serviços tecnológicos especializados que visam: realizar uma avaliação situacional ou adequação de processo(s), produto(s) ou serviço(s), com orientações específicas a serem adotadas como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição identificada; desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas.

**3.2.1.2** As Soluções Tecnológicas objetivam auxiliar as empresas na implantação de ações tecnológicas inovadoras para produtos e processos.

**3.2.1.3** As descrições das etapas / atividades a ser executada está descrito no item “**9. Descrição**” na **ficha técnica de cada um dos TEMAS.**

### **3.2.3 Público Alvo**

**3.2.3.1** Microempreendedores individuais (MEI), micro e pequenas empresas (ME e EPP), dos setores de indústria do varejo, comércio e serviços e seus diversos segmentos, estabelecidos no Estado de São Paulo, condicionados ao limite de faturamento previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações.

**3.2.3.2** A descrição do público-alvo e setor indicado encontra-se nos itens “**6. Público-alvo**” e “**7 Setor Indicado**” na **ficha técnica de cada um dos TEMAS.**

### **3.2.4 Premissa de Atendimento e Carga Horária Estimada**

**3.2.4.1** Cada Solução Tecnológica é destinada a uma única empresa, deverá ser realizada para a empresa vinculada ao CNPJ e códigos de atividades (CNAE) relacionadas aos temas de fichas técnicas informadas deste documento, no ato da solicitação do serviço.

**3.2.4.2** A carga horária é estimada e é mera referência para elaboração de um cronograma de atuação na empresa e não será utilizada como unidade de medida para pagamento dos serviços.

**3.2.4.3** A entrega esperada é evidenciada através de um Relatório Técnico emitido pela CONTRATADA que detalha minuciosamente todo o trabalho realizado na empresa.

### **3.2.5 Soluções Tecnológicas**

**3.2.5.1** A escolha da solução tecnológica será definida pelo parceiro e pelo SEBRAE-SP de acordo com o diagnóstico realizado, demanda e necessidade dos clientes pertencentes ao segmento.

**3.2.5.2** Durante a vigência do contrato poderão ser incluídos e/ou excluídos NOVOS TEMAS E NOVAS FICHAS de Soluções Tecnológicas, bem como atualização das fichas existentes, desde que informados e autorizados previamente e em comum acordo entre SEBRAE-SP e CONTRATADA.

**3.2.5.2.1** Para inclusão de novos temas de Soluções Tecnológicas, deverá ser respeitada a família, carga horária e valor unitário, a proposição será por ATA DE REUNIÃO, e deverá ser anexada a ficha técnica.

### **3.2.6 Fichas Técnicas Vinculadas as Famílias de Soluções Tecnológicas - SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PRESENCIAIS E REMOTAS**

**3.2.6.1** TEMA: Avaliação de Loja – REMOTO ou PRESENCIAL

**3.2.6.1.1** Carga horária ME e EPP: 40 horas

**3.2.6.2** TEMA: Cliente Oculto -SOMENTE PRESENCIAL

**3.2.6.2.1** Carga horária ME e EPP: 30 horas

**3.2.6.2.2** TEMA: Boas Práticas em Ambientes Comerciais – Layout e Aspectos do Visual Merchandising – REMOTO ou PRESENCIAL

**3.2.6.2.3** Carga horária ME e EPP: 24 horas

**3.2.6.2.4** TEMA: Planejamento para Presença Digital e Links Patrocinados REMOTO ou PRESENCIAL

**3.2.6.2.5** Carga horária ME ou EPP: 30 horas

**3.2.6.3** TEMA: Processos de Governança em Meios de Hospedagem - SOMENTE PRESENCIAL

**3.2.6.3.1** Carga horária ME e EPP: 28 horas

**3.2.6.4** TEMA: Qualidade no Turismo – Implantação de Procedimentos - SOMENTE PRESENCIAL  
**3.2.6.4.1** Carga horária ME e EPP: 40 horas

**3.2.6.5** TEMA: Planejamento para Busca Orgânica – SEO – REMOTO ou PRESENCIAL  
**3.2.6.5.1** Carga horária ME e EPP: 24 horas

(Link de acesso: [https://sebraesp.sharepoint.com/:f/s/EquipeUDST/Ejg0hcFQ26hCsUZ\\_X7ckmlEBCKD-aaTYWLE9P7-XJOUcsQ?e=XTX9ya](https://sebraesp.sharepoint.com/:f/s/EquipeUDST/Ejg0hcFQ26hCsUZ_X7ckmlEBCKD-aaTYWLE9P7-XJOUcsQ?e=XTX9ya))

### **3.3 AVALIAÇÃO DO CLIENTE**

**3.3.1** O SEBRAE-SP irá aplicar a pesquisa de satisfação no momento da entrega do relatório técnico, cujo modelo se encontra no ANEXO “AVALIAÇÃO DO CLIENTE SEBRAE-SP - SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS”.

## **4. EQUIPE TÉCNICA ESPECIALIZADA**

**4.1** A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica mínima para a prestação dos serviços de forma a atender às exigências deste instrumento e das fichas técnicas de cada produto, dentro dos prazos requeridos.

**4.2** Dependendo do volume de trabalho, a CONTRATADA deverá adequar a equipe de profissionais disponibilizados, para atender a demanda com qualidade e dentro dos prazos estipulados.

**4.3** Para cada TEMA a descrição do perfil do profissional está descrito no item **“14. Perfil desejado da prestadora de serviço” na ficha técnica de cada um dos TEMAS**

**4.3.1** Durante toda vigência contratual a CONTRATADA deverá possuir mínimo de 3 (três) profissionais aprovados / habilitados pelos SEBRAE-SP para cada ficha técnica.

**4.3.2** A CONTRATADA poderá apresentar novos profissionais para avaliação do SEBRAE-SP durante toda a vigência do contrato.

**4.3.2.1** A CONTRATADA deverá manter pessoal qualificado nos termos ora descritos, podendo ser penalizada em casos de não atendimento qualificado.

**4.3.2.2** A CONTRATADA deverá apresentar para cada profissional:

#### **4.3.2.2.1 Dados pessoais:**

**4.3.2.2.1.1** Nome

**4.3.2.2.1.2** CPF

**4.3.2.2.1.3** E-mail

**4.3.2.2.1.4** Fone / celular

#### **4.3.2.2.2 Comprovação de qualificação acadêmica.**

**4.3.2.2.2.1** Diplomas, certificados e/ou declarações de nível superior.

**4.3.2.2.2.2** Cursos realizados em instituições de ensino estrangeiras devem seguir a Resolução CNE/CES nº 1 de 2001 do Ministério da Educação – artigo 4º.

**4.3.2.2.2.3** Não serão aceitos como comprovantes de formação superior cópias de pagamentos de mensalidades, carteira escolar ou qualquer outro documento não listado nos itens anteriores.

**4.3.2.2.2.4** Serão desconsiderados como integrantes da equipe técnica os profissionais que não comprovarem a formação superior.

#### **4.3.2.2.3 Comprovação de qualificação técnica.**

**4.3.2.2.3.1** Comprovação da experiência de todos os profissionais, que poderá ser feita através de apresentação de currículo detalhado e/ou cópias de declarações emitidas pelas empresas em que o profissional atuou e/ou registros na carteira de trabalho, e/ou contrato de prestação de serviços, e/ou apresentação de trabalhos/projetos/casos de desenvolvimento territorial conduzidos pelo profissional, que comprovem a qualificação técnica exigida neste instrumento.

**4.3.3** Os documentos dos profissionais serão apresentados somente uma vez, no início da vigência contratual, sendo que os profissionais aprovados farão parte de um banco de profissionais do referido processo, classificados como aptos para atender de acordo com a classificação e ficha técnica durante a vigência do contrato.

**4.3.4** É responsabilidade da contratada informar ao SEBRAE-SP profissionais que após a aprovação, por qualquer motivo, seja desvinculado ao contrato, para que o SEBRAE-SP atualize o banco de profissionais, classificando-o como inapto.

**4.4** Somente após a validação da relação pelo SEBRAE-SP é que os trabalhos podem ser iniciados pela equipe. **Em nenhuma hipótese será admitido a execução dos trabalhos sem a validação prévia da equipe**

**pelo SEBRAE-SP.**

**4.5** As substituições de profissionais, durante a vigência contratual, serão permitidas mediante apresentação prévia ao SEBRAE-SP de motivo justificado, desde que os substitutos possuam qualificações iguais ou superiores às exigidas neste Termo de Referência. Nova relação de profissionais atualizada deverá ser encaminhada para validação com destaque para o profissional que será substituído e para o novo profissional.

**4.6** A CONTRATADA deverá substituir, sempre que exigido pelo SEBRAE-SP, qualquer empregado ou prestador de **serviço cuja** atuação ou comportamento seja considerado pela Unidade gestora do contrato como inconveniente ou insatisfatório.

**4.7** A CONTRATADA deverá disponibilizar aos profissionais que executarão os serviços contratados, equipamentos e ferramentas compatíveis e adequadas para a execução diária dos trabalhos.

**4.8** Fica assegurado ao SEBRAE-SP o direito de exigir e obter imediatamente a substituição de qualquer empregado e/ou preposto da CONTRATADA, notadamente quando verificada a falta de qualificação, zelo e dedicação na execução das tarefas, ou outros comportamentos que prejudiquem as atividades e resultados, objeto deste instrumento.

**4.9** A substituição aqui referida se dará por meio de solicitação formal por e-mail e a CONTRATADA deverá promover a alteração e/ou substituição solicitada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis a contar a partir da data de solicitação.

## **5. LOCAL, FORMA E PRAZO DE ENTREGA**

### **5.1 LOCAIS E INFRAESTRUTURA**

**5.1.1** A Soluções Tecnológicas serão realizadas de forma presencial, ou remota, de acordo com a família escolhida no pedido de realização do serviço, e em sendo presencial deverá ser nas instalações das micro e pequenas empresas localizadas em qualquer município do Estado de São Paulo.

### **5.2 PRAZOS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

#### **5.2.1 Início das atividades**

**5.2.2** As atividades terão início somente após reunião de alinhamento / planejamento, realizada no SEBRAE-SP, presencial ou remotamente, para esclarecimentos, orientações, detalhamento do cronograma de execução, sendo essa agendada por mensagem eletrônica e com antecedência mínima de 1 (um) dia útil.

**5.2.3** Em até 10 (dez) dias úteis a Contratada deverá apresentar o modelo (máscara) do relatório técnico que será utilizado para a aprovação do SEBRAE-SP.

### **5.3 FORMATO DA COMUNICAÇÃO DO SERVIÇO/SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS**

**5.3.1** O formato das comunicações entre o SEBRAE-SP e a CONTRATADA será definido em comum acordo pelo SEBRAE-SP e a CONTRATADA após a assinatura do contrato.

### **5.4 SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO/SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS**

**5.4.1** Visando facilitar o planejamento dos serviços/Soluções Tecnológicas a serem executadas, o SEBRAE-SP poderá solicitar à CONTRATADAS reuniões de *briefing* em um dia da semana acordado entre as partes para ajustes de expectativas relacionados a operação/execução do Contrato.

**5.4.2** A data de INÍCIO do serviço / Soluções Tecnológicas deverá ser no **MÍNIMO de 10 (dez) dias úteis** de antecedência com base na data de solicitação.

**5.4.3** A data de FINALIZAÇÃO do serviço / Soluções Tecnológicas deverá ser no **MÁXIMO de 90 (noventa) dias úteis** com base na data de solicitação.

**5.4.3.1** O SEBRAE-SP informará à CONTRATADA, via sistema STARTEC, as datas e horários para realização dos serviços.

**5.4.3.2** É de responsabilidade da CONTRATADA o agendamento da execução dos serviços com o cliente, dentro dos prazos estabelecidos neste documento.

**5.4.3.3** Caso a data inicialmente agendada, quando da devolutiva da CONTRATADA, não possa ser cumprida em razão de indisponibilidade/interesse do cliente, outra data deverá ser agendada para o início do atendimento.

**5.4.3.4** A seu critério, o SEBRAE-SP pode fornecer à CONTRATADA, informações que contribuam para o agendamento, tais como informações específicas de contato, melhores dias para atendimento, situações críticas de perda da produção nos clientes, dentre outras, respeitando as normativas da Lei Geral de Proteção de Dados.

**5.4.4** Para os serviços informados com mais de 40 dias de antecedência, a CONTRATADA deverá cumprir as datas informadas pelo SEBRAE-SP.

**5.4.5** Em demandas específicas e/ou excepcionais, os prazos determinados no item anterior, poderão ser alterados desde que acordado previamente entre as partes.

**5.4.6** Os serviços serão solicitados após negociação prévia entre os Escritórios Regionais do SEBRAE-SP e as Unidades Locais, da contratada, porém deverão ser validadas pelas equipes gestoras do SEBRAE-SP e a contratada.

**5.4.7** Em caso de desistência do cliente em momento próximo à finalização do atendimento, ele será considerado como integralmente realizado, para efeito de pagamento.

**5.4.8** Em caso de desistência do cliente no início do atendimento, o saldo do mesmo deverá ser reintegrado ao respectivo Escritório Regional (ER) e o atendimento não será pago.

#### **5.5 ACEITE OU RECUSA DO SERVIÇO/SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS**

**5.5.1** A CONTRATADA encaminhará ao SEBRAE-SP em até **5 (cinco) dias úteis** após a solicitação do serviço/Soluções Tecnológicas o **ACEITE OU RECUSA DE ATENDIMENTO**.

**5.5.1.1** A CONTRATADA no momento do aceite deverá indicar o profissional previamente habilitado que irá realizar o serviço

**5.5.1.2** A CONTRATADA deverá justificar em caso de recusa de atendimento.

#### **5.6 REAGENDAMENTO**

**5.6.1** O pedido de reagendamento / alteração do cronograma deverá ser aceito pela CONTRATADA e sem ônus para o SEBRAE-SP, desde que solicitado com antecedência mínima de 08 (oito) dias úteis do início do serviço/Soluções Tecnológicas.

**5.6.2** Caso seja detectada, no decorrer do serviço, a necessidade de alterações no planejamento e no cronograma das atividades previstas, estes somente poderão ocorrer com anuência e mediante autorização prévia da equipe SEBRAE-SP responsável pelo andamento do programa.

#### **5.7 CANCELAMENTO**

**5.7.1** O pedido de cancelamento do serviço deverá ser aceito pela CONTRATADA e sem ônus para o SEBRAE-SP, desde que solicitado com antecedência mínima de 08 (oito) dias úteis do início do serviço/Soluções Tecnológicas

#### **5.8 PRESTAÇÃO DE CONTAS**

**5.8.1** A entrega esperada é evidenciada através de um Relatório Técnico emitido pela CONTRATADA que detalha minuciosamente todo o trabalho realizado no cliente atendido, com base nas entregas descritas na ficha do produto específico

**5.8.1.1** O Relatório Técnico deverá ser emitido e assinado pela CONTRATADA para todas as Soluções Tecnológicas e deverá conter de forma organizada e cronológica as evidências de todas as ações realizadas na orientação tecnológica como por exemplo: cronograma, fluxogramas, desenhos, planilhas, fotografias, gráficos, entre outros.

**5.8.2** Os documentos relativos à contratação devem ser mantidos regulares e dentro do prazo de validade, durante toda a execução do objeto.

**5.8.3** O SEBRAE-SP poderá exigir os documentos supramencionados a qualquer momento, para conferência das condições necessárias à manutenção da adequada prestação de serviços.

**5.8.4** A CONTRATADA encaminhará os documentos comprobatórios de execução dos serviços no período, no mês imediatamente posterior à execução deles.

**5.8.5** Deverão ser enviados os relatórios e entregáveis definidos no TR dos serviços executados. Deverão ser encaminhados com as seguintes informações mínimas – conforme check list a ser apresentado na reunião de briefing;

**5.8.5.1** Escritório Regional Responsável;

**5.8.5.2** Número da demanda;

**5.8.5.3** Número do RM;

**5.8.5.4** Número do R.A.E - dependendo do produto / serviço realizado;

**5.8.5.5** Valor do Serviço;

**5.8.5.6** Resultado **ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)**.

**5.8.6** Cada demanda / serviço realizado e relacionado no relatório consolidado deverá ser encaminhado com todos os entregáveis exigidos para análise do SEBRAE-SP.

#### **5.9 ANÁLISE DOS DOCUMENTOS**

**5.9.1** Somente após validação e autorização do SEBRAE-SP a CONTRATADA poderá emitir a Nota Fiscal.

**5.9.2** No caso de apontamento, por parte da equipe técnica do SEBRAE-SP, de inconsistência(s), a CONTRATADA deverá apresentar as correções necessárias no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da data de comunicação formal das irregularidades.

**5.9.3** Em caso de irregularidade nos itens dos serviços prestados ou produtos entregues ou na documentação fiscal, o prazo para análise será zerado e reiniciado a partir da correspondente regularização.

**5.9.4** O SEBRAE-SP poderá, a qualquer tempo, solicitar à CONTRATADA a realização de reuniões extraordinárias, com o objetivo de aferir e/ou repactuar o andamento do serviço.

**5.9.5** Caso seja identificado o não cumprimento dos critérios técnicos deste Termo de Referência, a CONTRATADA poderá, a critério do SEBRAE-SP, ser acionada formalmente para a CORREÇÃO DE PROBLEMA, sem que isto implique em custos adicionais para o SEBRAE-SP.

**5.9.5.1** Correção de problemas.

**5.9.5.2** Ao ser constatado pelo SEBRAE-SP o descumprimento de algum dos requisitos mínimos previstos nesse Termo de Referência ou não conformidade na qualidade técnica dos atendimentos, com base na ficha técnica de cada um dos temas, a CONTRATADA será acionada formalmente, ocasião em que terá até 5 (cinco) dias úteis para se manifestar, propondo novos prazos e ações alternativas (Exemplo: refazer a Soluções Tecnológicas tecnológica, relatório técnico) para a correção das irregularidades, os quais passarão pela aprovação do SEBRAE-SP.

**5.9.5.2.1** Configurando-se inexecução total ou parcial, execução deficiente, irregular ou inadequada do objeto deste Termo de Referência, assim como o descumprimento dos prazos, implicará na aplicação de penalidades, mediante apuração e parecer fundamentado do SEBRAE-SP.

**5.9.6** A avaliação dos atendimentos pelo SEBRAE-SP poderá contemplar um serviço único ou um conjunto de serviços prestados pela CONTRATADA, à critério do SEBRAE-SP.

## 5.10 QUADRO RESUMO DE PRAZOS

DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	PRAZO
Solicitações do serviço pelo SEBRAE-SP	Mínimo 10 (dez) dias úteis de antecedência ao início do serviço/Soluções Tecnológicas.
Aceite / recusa do serviço pela CONTRATADA	Em até 5 (cinco) dias úteis após a solicitação do serviço/Soluções Tecnológicas
Reagendamento	Solicitação com no mínimo 08 (oito) dias úteis de antecedência da data de início do serviço/Soluções Tecnológicas
Cancelamento	08 (oito) dias úteis de antecedência no início do serviço/Soluções Tecnológicas
Prestação de contas pela CONTRATADA	De forma unificada no mês imediatamente posterior a finalização da execução do serviço/Soluções Tecnológicas
Prazo máximo de finalização do atendimento junto ao cliente (antes de encaminhamento para prestação de contas)	90 (noventa) dias úteis.
Análise dos documentos de prestação de contas pelo SEBRAE-SP	Em até 30 (trinta) dias úteis após o recebimento dos documentos

## 6. ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO

**6.1** Caberá ao SEBRAE-SP proceder a mais ampla fiscalização sobre o fiel cumprimento dos objetos, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA. Para tanto, o SEBRAE-SP poderá, a seu critério, acompanhar e auditar a execução dos Contratos, nos aspectos técnicos, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de seu interesse, através de pessoal próprio ou de terceiros designados para este fim.

**6.2** A fiscalização do SEBRAE-SP não afeta, diminui ou substitui a responsabilidade da CONTRATADA, decorrente das obrigações assumidas. A administração do SEBRAE-SP procederá à avaliação quantitativa e qualitativa dos serviços prestados, cabendo à CONTRATADA dirimir as dúvidas que porventura surgirem.

**6.3** Os itens constantes no presente instrumento serão considerados aceitos pelo SEBRAE-SP após terem sido examinados e avaliados pela equipe técnica, devendo esses estarem em conformidade com as especificações exigidas no presente instrumento.

**6.4** Em caso de rejeição, total ou parcial, a CONTRATADA deverá realizar revisões ou ajustes para atender aos requisitos do presente instrumento.

**6.5** No caso de não aceite de item, a CONTRATADA terá o prazo máximo de até 10 (dez) dias para fazer a correção de tal item, sempre respeitando o prazo total de entrega. Os itens constantes no presente instrumento serão considerados aceitos pelo SEBRAE-SP somente após terem sido examinados e avaliados pela

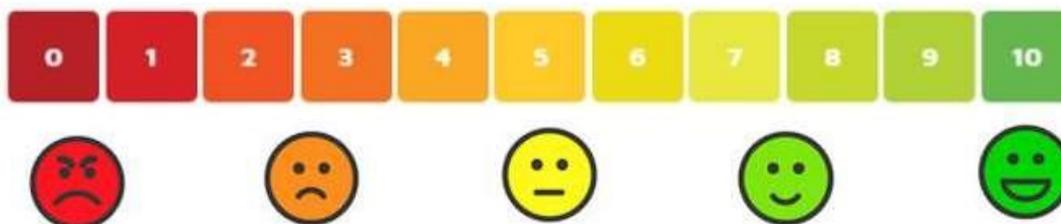
equipe técnica, devendo esses estarem em conformidade com as especificações exigidas no presente instrumento.

**6.6** Em caso de rejeição, total ou parcial, a CONTRATADA deverá realizar revisões ou ajustes para atender aos requisitos do presente instrumento.

**6.7** Em hipótese alguma serão aceitos serviços em desacordo com as condições pactuadas, ficando ao encargo da CONTRATADA o controle de qualidade, bem como a repetição de procedimentos às suas próprias custas para correção de falhas, visando a apresentação da qualidade e resultados requisitados.

**6.8** Quanto ao resultado da pesquisa que trata no item ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) para a pergunta abaixo, tiver como resultado da pesquisa respondida pelo participante com conceito "0 – 1 – 2 - 3 – 4 – 5": **META NÃO ATINGIDA**, e caso seja o desejo do cliente, a CONTRATADA deverá refazer a Soluções Tecnológicas tecnológica, relatório técnico e aplicar nova pesquisa ao final, sem qualquer custo adicional ao SEBRAE-SP, sendo que a primeira pesquisa será desconsiderada, sobreposta pela nova pesquisa. Porém caso o cliente não deseje refazer a Soluções Tecnológicas será aplicado ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) estabelecido.

<b>4</b>	<p><b>ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO</b></p> <p>De forma geral, você ficou satisfeito com o recebimento da Solução Tecnológica e indicaria para outras empresas?</p>
----------	---



## 7. ESTIMATIVA DE CONSUMO

**7.1** As estimativas pertinentes às quantidades e valores descritos, constituem mera previsão dimensionada, não estando o SEBRAE-SP obrigado a realizá-las em sua totalidade, não cabendo à CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação e/ou indenização. Portanto, o SEBRAE-SP se reserva ao direito de, a seu critério, utilizar ou não as quantidades previstas.

**7.2** A CONTRATADA terá direito somente ao pagamento em contraprestação às quantidades e serviços efetivamente prestados e utilizados, os quais serão comprovados através dos serviços efetuados pela CONTRATADA e aprovados pelo SEBRAE-SP.

## 8. DOCUMENTAÇÃO ENTREGÁVEL

**8.1** A comprovação de todos os serviços definidos neste documento deverá ser feita de por meio de entrega do relatório **técnico** em modelo (máscara) a ser proposta pela contratada e validada pelo SEBRAE-SP e deverá atender ao descrito no **item "9. Descrição" na ficha técnica de cada um dos TEMAS evidenciando as ENTREGAS descritas no documento.**

**8.1.1** O Relatório Técnico para todas as Soluções Tecnológicas deverá conter de forma organizada e cronológica as evidências de todas as ações realizadas na orientação tecnológica, como, por exemplo: cronograma, fluxogramas, desenhos, planilhas, fotografias, gráficos, entre outros.

**8.1.2** O Relatório Técnico deverá ser emitido pela CONTRATADA, devendo ser assinado pelo consultor que fez as atividades, pelo cliente que recebeu o atendimento e pelo SEBRAE-SP, sendo permitida a assinatura eletrônica.

**9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

**9.1** Para acompanhamento e avaliação dos serviços pela CONTRATADA foram estabelecidos e utilizados Acordo de Níveis de Serviço (doravante denominados ANS) expressos como indicadores definidos para o processo.

**9.2** O ANS deverá ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que será assumido junto ao SEBRAE-SP. A análise dos resultados dos indicadores de nível de serviço poderá resultar na redução do valor pago pelos serviços prestados, caso a CONTRATADA não cumpra com seus compromissos na entrega dos serviços.

**9.3** O SEBRAE-SP irá apurar os indicadores de ANS, por meio de aplicação de pesquisa, ao final do atendimento, conforme estabelecido neste instrumento.

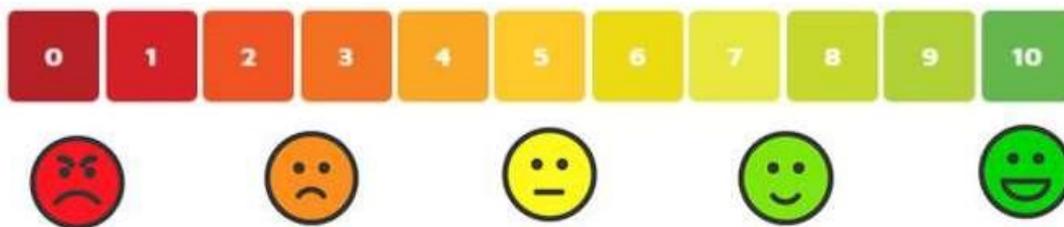
**9.4 Indicador:**

**9.4.1** Os indicadores abaixo serão utilizados para acompanhamento dos serviços prestado e seu cumprimento indica que os serviços estão sendo entregues de acordo com a qualidade e desempenho esperados pelo SEBRAE-SP.

**9.4.2 Indicador: Qualidade percebida**

**9.4.2.1 Meta:** resposta da pesquisa respondida pelo participante com conceito “6 - 7 – 8 – 9 – 10” para a pergunta “**ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**”.

<b>4</b>	<p style="text-align: center;"><b>ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO</b></p> <p>De forma geral, você ficou satisfeito com o recebimento da Solução Tecnológica e indicaria para outras empresas?</p>
----------	---



**9.4.1.1.1** Apuração: será realizada com base na resposta da pesquisa de cada um dos atendimentos.

**9.4.1.2 Cálculo do Indicador:**

**9.4.1.2.1** Pesquisa respondida pelo participante com conceito “6 - 7 – 8 – 9 – 10”: **META ATINGIDA**

**9.4.1.2.2** Pesquisa respondida pelo participante com conceito “0 – 1 – 2 - 3 – 4 – 5”: **META NÃO ATINGIDA**

**9.4.1.3 Aplicação do Indicador:**

**9.4.1.3.1** “**META ATINGIDA**”, ou seja, foi constatado a satisfação por parte do cliente com o serviço realizado, a CONTRATADA terá direito ao valor integral do serviço realizado.

**9.4.1.3.2** “**META NÃO ATINGIDA**”, ou seja, foi constatado insatisfação por parte do cliente com o serviço realizado, será aplicada a seguinte retenção à CONTRATADA:

**9.4.1.3.2.1** Aplicar o desconto de 30% (trinta por cento) no valor do serviço específico – por Solução Tecnológica. O desconto será efetuado na fatura correspondente a prestação do serviço.

**9.4.1.3.2.2** A dedução total será aplicada considerando o valor total do serviço, limitando-se até o tete de 30% (trinta por cento) por nota fiscal emitida.

**9.5** A adoção dos descontos oriundos do não cumprimento Acordo de Níveis de Serviço - SLA são independentes entre si, podendo ser aplicadas, isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, tais como a exigência de reparação dos danos advindos das irregularidades ou inexecução constatada, dentre outras em direito admitidas.

**9.6** A adoção do Acordo de Níveis de Serviço - SLA não impede que sejam aplicadas as penalidades previstas em contrato.



**10. SUBCONTRATAÇÃO**

**10.1** A CONTRATADA, em nenhuma hipótese, poderá subcontratar os serviços deste objeto.

**11. VIGÊNCIA CONTRATUAL**

**11.1** A vigência contratual será de **24 (vinte e quatro) meses**, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada, a critério do CONTRATANTE, de acordo com os permissivos do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

**11.2** A cada 12 (doze) meses poderá haver reajuste com base no IPCA.



## Da Privacidade e Proteção de dados

1. A CONTRATADA se compromete a tratar as informações legalmente classificadas como dados pessoais que tiver acesso em razão do presente contrato de acordo com a com a legislação, não se limitando a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais/LGPD) e com as regulamentações da ANPD – Autoridade Nacional de Proteções de Dados Pessoais.

2. A CONTRATADA está autorizada a tratar os dados pessoais exclusivamente para: (i) executar as obrigações assumidas no presente contrato; (ii) cumprimento de obrigações legais, caso as informações sejam necessárias e (iii) defesa em processos judiciais e administrativas, caso as informações sejam necessárias.

**Parágrafo único:** 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, sendo o CONTRATANTE totalmente isento de quaisquer ônus, reclamações, processos, sanções e condenações decorrentes dos tratamentos ocorridos em descumprimento desta cláusula.

3. A CONTRATADA está **proibida** de usar as informações pessoais acessadas em razão deste contrato para: (i) interesse próprio não relacionado com a execução deste contrato, (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 CONTRATANTE por violação desta obrigação.

4. A CONTRATADA deve armazenar as informações pessoais recebidas em razão deste contrato em ambiente seguro com medidas técnicas e administrativas aptas para garantir a segurança das informações armazenadas, criptografado, com controle de acesso, gestão de vulnerabilidades, DLP, antivírus, ferramentas *anti-ransomware*, acessado apenas por usuários autorizados via login e senha fortes e com certificação de segurança da informação.

5. A CONTRATADA deverá coletar a assinatura do termo de confidencialidade de todos os seus colaboradores selecionados para cumprir com as obrigações assumidas neste contrato, bem como capacitá-los sobre proteção de dados pessoais (LGPD) e segurança da informação.

**Parágrafo primeiro:** O termo de confidencialidade deve conter, no mínimo, os seguintes deveres: (i) – obrigação de não compartilhar e divulgar, por qualquer meio que seja, as informações pessoais e dados empresariais das pessoas/empresas atendidas; (ii) proibição de armazenar as informações pessoais/empresariais acessadas em razão deste contrato em equipamentos particulares; (iii) proibição de usar as informações pessoais/empresarias para outras finalidades e (v) sanções decorrentes do descumprimento.

**Parágrafo segundo:** Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá compartilhar os termos assinados com o CONTRATANTE.

6. Os dados pessoais mencionados no item 4 deste Termo de Referência devem ser enviados para o CONTRATANTE por meio seguro e oficial.

7. 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).

**8.** Na ocorrência de incidentes que envolvam as informações acessadas em razão deste contrato, a CONTRATADA deverá comunicar o CONTRATANTE em até 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<sup>1</sup>. A comunicação deve ser encaminhada para o/a Encarregado(a) de Dados Pessoais do Sebrae ([dpo@sebraesp.com.br](mailto:dpo@sebraesp.com.br)).

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

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

**11.** Encerrado o contrato entre as partes, a CONTRATADA está proibida de manter os dados pessoais no seu ambiente, inclusive backups e ambientes externos, exceto o eventualmente necessário para o cumprimento de obrigações legais e a defesa em processos judiciais e administrativos que exijam a apresentação dos dados pessoais. 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.

**Parágrafo único:** 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.

**12.** 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 CONTRADA sujeita-se a rescisão imediata do contrato por culpa exclusiva, multa por descumprimento contratual e ao ressarcimento de todos os prejuízos materiais e morais causados ao CONTRATANTE.

---

<sup>1</sup> [https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais\\_atendimento/agente-de-tratamento/comunicado-de-incidente-de-seguranca-cis](https://www.gov.br/anpd/pt-br/canais_atendimento/agente-de-tratamento/comunicado-de-incidente-de-seguranca-cis)

**ANEXO “AVALIAÇÃO DO CLIENTE SEBRAE-SP - SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS”.**

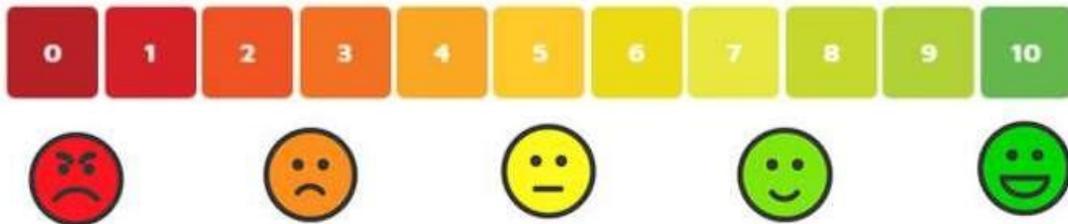
**AVALIAÇÃO DO CLIENTE SEBRAE-SP - SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS**

Gostaríamos de saber sobre a sua experiência nesse atendimento. A sua opinião é muito importante para nós! Nós preservamos a sua identidade e o sigilo da sua avaliação, assim não é possível identificar os seus dados para retorno.

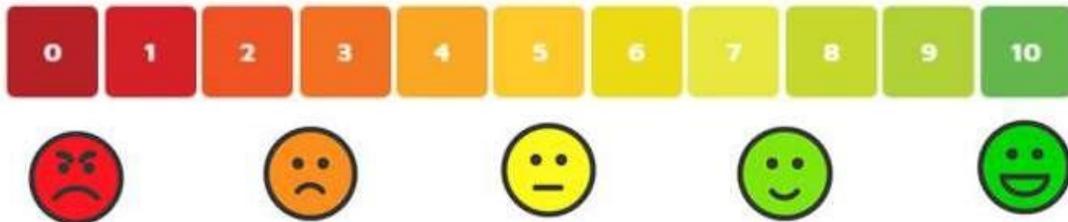
Se você precisa de um retorno entre em contato através dos nossos canais de atendimento.

INSIRA AQUI O CÓDIGO DO ATENDIMENTO \* \_\_\_\_\_

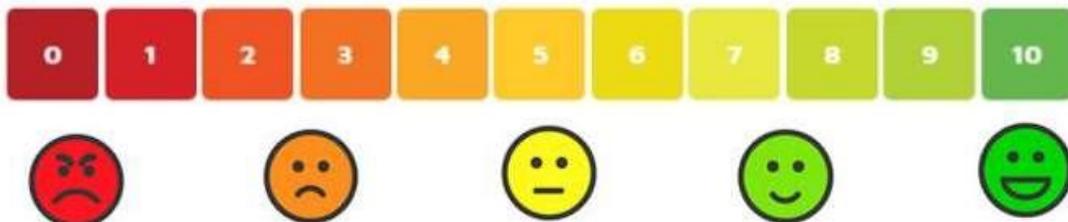
<b>1</b>	De forma geral, como você avalia o atendimento recebido pelo profissional técnico, em termos de conhecimento, cumprimento de cronograma e clareza nas explicações sobre a aplicação da Solução Tecnológica?
----------	---



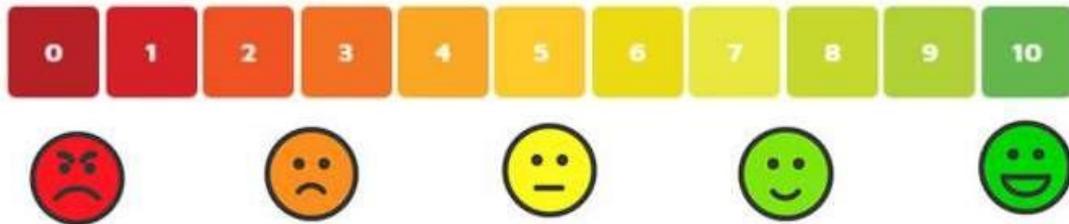
<b>2</b>	Como você avalia a qualidade do relatório gerado pelo profissional técnico, em termos de objetividade, conteúdo em aplicabilidade em sua empresa?
----------	---



<b>3</b>	A Solução Tecnológica recebida, poderá ajudar em um eventual aumento de faturamento, redução de custos ou aumento nas vendas de sua empresa, depois de um período de implantação das propostas de solução descritas no relatório técnico?
----------	---



4	<b>ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO</b> De forma geral, você ficou satisfeito com o recebimento da Solução Tecnológica e indicaria para outras empresas?
---	--



5	Comentários e sugestões gerais (OPCIONAL) Deixe aqui sua opinião ou sugestões de melhorias.
---	--

---

---

---

---

**ANEXO – LISTA DE MUNICÍPIOS POR ESCRITÓRIO REGIONAL**

Para a prestação de serviços descrita neste termo de referência, os 33 territórios de atuação a saber:

<b>ESCRITÓRIO REGIONAL</b>	<b>MUNICÍPIO</b>
Alto Tietê - Mogi das Cruzes	Biritiba-Mirim
Alto Tietê - Mogi das Cruzes	Ferraz de Vasconcelos
Alto Tietê - Mogi das Cruzes	Guararema
Alto Tietê - Mogi das Cruzes	Itaquaquecetuba
Alto Tietê - Mogi das Cruzes	Mogi das Cruzes
Alto Tietê - Mogi das Cruzes	Poá
Alto Tietê - Mogi das Cruzes	Salesópolis
Alto Tietê - Mogi das Cruzes	Suzano
Araçatuba	Alto Alegre
Araçatuba	Andradina
Araçatuba	Araçatuba
Araçatuba	Avanhandava
Araçatuba	Barbosa
Araçatuba	Bento de Abreu
Araçatuba	Bilac
Araçatuba	Birigui
Araçatuba	Braúna
Araçatuba	Brejo Alegre
Araçatuba	Buritama
Araçatuba	Castilho
Araçatuba	Clementina
Araçatuba	Coroados
Araçatuba	Gabriel Monteiro
Araçatuba	Glicério
Araçatuba	Guaraçáí
Araçatuba	Guararapes
Araçatuba	Ilha Solteira
Araçatuba	Itapura
Araçatuba	Lavínia
Araçatuba	Lourdes
Araçatuba	Luiziânia
Araçatuba	Mirandópolis
Araçatuba	Murutinga do Sul
Araçatuba	Nova Independência
Araçatuba	Penápolis
Araçatuba	Pereira Barreto
Araçatuba	Piacatu

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Araçatuba	Rubiácea
Araçatuba	Santo Antônio do Aracanguá
Araçatuba	Santópolis do Aguapeí
Araçatuba	Sud Mennucci
Araçatuba	Suzanápolis
Araçatuba	Valparaíso
Araraquara	Américo Brasiliense
Araraquara	Araraquara
Araraquara	Boa Esperança do Sul
Araraquara	Borborema
Araraquara	Cândido Rodrigues
Araraquara	Dobrada
Araraquara	Fernando Prestes
Araraquara	Gavião Peixoto
Araraquara	Ibitinga
Araraquara	Itápolis
Araraquara	Matão
Araraquara	Motuca
Araraquara	Nova Europa
Araraquara	Rincão
Araraquara	Santa Ernestina
Araraquara	Santa Lúcia
Araraquara	Tabatinga
Araraquara	Taquaritinga
Araraquara	Trabiju
Baixada Santista	Bertioga
Baixada Santista	Cubatão
Baixada Santista	Guarujá
Baixada Santista	Itanhaém
Baixada Santista	Mongaguá
Baixada Santista	Peruíbe
Baixada Santista	Praia Grande
Baixada Santista	Santos
Baixada Santista	São Vicente
Barretos	Altair
Barretos	Ariranha
Barretos	Barretos
Barretos	Bebedouro
Barretos	Cajobi
Barretos	Colina

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Barretos	Colômbia
Barretos	Embaúba
Barretos	Guaíra
Barretos	Guaraci
Barretos	Icém
Barretos	Ipuã
Barretos	Jaborandi
Barretos	Monte Azul Paulista
Barretos	Morro Agudo
Barretos	Paraíso
Barretos	Pirangi
Barretos	Severínia
Barretos	Taiacu
Barretos	Taiúva
Barretos	Taquaral
Barretos	Terra Roxa
Barretos	Viradouro
Bauru	Agudos
Bauru	Arealva
Bauru	Avaí
Bauru	Balbinos
Bauru	Bariri
Bauru	Barra Bonita
Bauru	Bauru
Bauru	Bocaina
Bauru	Boraceia
Bauru	Borebi
Bauru	Cabrália Paulista
Bauru	Cafelândia
Bauru	Dois Córregos
Bauru	Duartina
Bauru	Guaiçara
Bauru	Guarantã
Bauru	Iacanga
Bauru	Igaraçu do Tietê
Bauru	Itaju
Bauru	Itapuí
Bauru	Jaú
Bauru	Lençóis Paulista
Bauru	Lins

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Bauru	Lucianópolis
Bauru	Macatuba
Bauru	Mineiros do Tietê
Bauru	Paulistânia
Bauru	Pederneiras
Bauru	Pirajuí
Bauru	Piratinga
Bauru	Pongaí
Bauru	Presidente Alves
Bauru	Promissão
Bauru	Reginópolis
Bauru	Sabino
Bauru	Ubirajara
Bauru	Uru
Botucatu	Anhembi
Botucatu	Arandu
Botucatu	Areiópolis
Botucatu	Avaré
Botucatu	Bofete
Botucatu	Botucatu
Botucatu	Conchas
Botucatu	Itatinga
Botucatu	Jumirim
Botucatu	Laranjal Paulista
Botucatu	Paranapanema
Botucatu	Pardinho
Botucatu	Pereiras
Botucatu	Porangaba
Botucatu	Pratânia
Botucatu	Quadra
Botucatu	São Manuel
Botucatu	Torre de Pedra
Campinas	Águas de Lindóia
Campinas	Amparo
Campinas	Artur Nogueira
Campinas	Campinas
Campinas	Conchal
Campinas	Cosmópolis
Campinas	Engenheiro Coelho
Campinas	Holambra

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Campinas	Hortolândia
Campinas	Indaiatuba
Campinas	Jaguariúna
Campinas	Lindóia
Campinas	Monte Alegre do Sul
Campinas	Monte Mor
Campinas	Paulínia
Campinas	Pedreira
Campinas	Santo Antônio de Posse
Campinas	Serra Negra
Campinas	Socorro
Campinas	Sumaré
Campinas	Valinhos
Campinas	Vinhedo
Franca	Aramina
Franca	Batatais
Franca	Buritizal
Franca	Cristais Paulista
Franca	Franca
Franca	Guará
Franca	Igarapava
Franca	Itirapuã
Franca	Ituverava
Franca	Jeriquara
Franca	Miguelópolis
Franca	Nuporanga
Franca	Patrocínio Paulista
Franca	Pedregulho
Franca	Restinga
Franca	Ribeirão Corrente
Franca	Rifaina
Franca	São Joaquim da Barra
Franca	São José da Bela Vista
Grande ABC	Diadema
Grande ABC	Mauá
Grande ABC	Ribeirão Pires
Grande ABC	Rio Grande da Serra
Grande ABC	Santo André
Grande ABC	São Bernardo do Campo
Grande ABC	São Caetano do Sul

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Guaratingueta	Aparecida
Guaratingueta	Arapeí
Guaratingueta	Areias
Guaratingueta	Bananal
Guaratingueta	Cachoeira Paulista
Guaratingueta	Campos do Jordão
Guaratingueta	Canas
Guaratingueta	Cruzeiro
Guaratingueta	Cunha
Guaratingueta	Guaratinguetá
Guaratingueta	Lavrinhas
Guaratingueta	Lorena
Guaratingueta	Pindamonhangaba
Guaratingueta	Piquete
Guaratingueta	Potim
Guaratingueta	Queluz
Guaratingueta	Roseira
Guaratingueta	Santo Antônio do Pinhal
Guaratingueta	São Bento do Sapucaí
Guaratingueta	São José do Barreiro
Guaratingueta	Silveiras
Guarulhos	Arujá
Guarulhos	Atibaia
Guarulhos	Bom Jesus dos Perdões
Guarulhos	Guarulhos
Guarulhos	Joanópolis
Guarulhos	Mairiporã
Guarulhos	Nazaré Paulista
Guarulhos	Piracaia
Guarulhos	Santa Isabel
Jundiai	Bragança Paulista
Jundiai	Cabreúva
Jundiai	Caieiras
Jundiai	Cajamar
Jundiai	Campo Limpo Paulista
Jundiai	Francisco Morato
Jundiai	Franco da Rocha
Jundiai	Itatiba
Jundiai	Itupeva
Jundiai	Jarinu

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Jundiaí	Jundiaí
Jundiaí	Louveira
Jundiaí	Morungaba
Jundiaí	Pedra Bela
Jundiaí	Pinhalzinho
Jundiaí	Tuiuti
Jundiaí	Vargem
Jundiaí	Várzea Paulista
Marília	Álvaro de Carvalho
Marília	Alvinlândia
Marília	Arco-Íris
Marília	Assis
Marília	Bastos
Marília	Borá
Marília	Campos Novos Paulista
Marília	Cândido Mota
Marília	Cruzália
Marília	Echaporã
Marília	Fernão
Marília	Florínea
Marília	Gália
Marília	Garça
Marília	Getulina
Marília	Guaimbê
Marília	Herculândia
Marília	Iacri
Marília	Ibirarema
Marília	Júlio Mesquita
Marília	Lupércio
Marília	Lutécia
Marília	Maracaí
Marília	Marília
Marília	Ocaçu
Marília	Oriente
Marília	Oscar Bressane
Marília	Palmital
Marília	Paraguaçu Paulista
Marília	Parapuã
Marília	Pedrinhas Paulista
Marília	Platina

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Marília	Pompéia
Marília	Quatá
Marília	Queiroz
Marília	Quintana
Marília	Rinópolis
Marília	Tarumã
Marília	Tupã
Marília	Vera Cruz
Osasco	Barueri
Osasco	Carapicuíba
Osasco	Cotia
Osasco	Embu das Artes
Osasco	Embu-Guaçu
Osasco	Itapecerica da Serra
Osasco	Itapevi
Osasco	Jandira
Osasco	Juquitiba
Osasco	Osasco
Osasco	Pirapora do Bom Jesus
Osasco	Santana de Parnaíba
Osasco	São Lourenço da Serra
Osasco	Taboão da Serra
Osasco	Vargem Grande Paulista
Ourinhos	Águas de Santa Bárbara
Ourinhos	Bernardino de Campos
Ourinhos	Canitar
Ourinhos	Cerqueira César
Ourinhos	Chavantes
Ourinhos	Espírito Santo do Turvo
Ourinhos	Fartura
Ourinhos	Iaras
Ourinhos	Ipaussu
Ourinhos	Itaí
Ourinhos	Manduri
Ourinhos	Óleo
Ourinhos	Ourinhos
Ourinhos	Piraju
Ourinhos	Ribeirão do Sul
Ourinhos	Salto Grande
Ourinhos	Santa Cruz do Rio Pardo

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Ourinhos	São Pedro do Turvo
Ourinhos	Sarutaiá
Ourinhos	Taguaí
Ourinhos	Taquarituba
Ourinhos	Tejupá
Ourinhos	Timburi
Piracicaba	Águas de São Pedro
Piracicaba	Americana
Piracicaba	Capivari
Piracicaba	Charqueada
Piracicaba	Elias Fausto
Piracicaba	Ipeúna
Piracicaba	Iracemápolis
Piracicaba	Limeira
Piracicaba	Mombuca
Piracicaba	Nova Odessa
Piracicaba	Piracicaba
Piracicaba	Rafard
Piracicaba	Rio das Pedras
Piracicaba	Saltinho
Piracicaba	Santa Bárbara d'Oeste
Piracicaba	Santa Maria da Serra
Piracicaba	São Pedro
Presidente Prudente	Adamantina
Presidente Prudente	Alfredo Marcondes
Presidente Prudente	Álvares Machado
Presidente Prudente	Anhumas
Presidente Prudente	Caiabu
Presidente Prudente	Caiuá
Presidente Prudente	Dracena
Presidente Prudente	Emilianópolis
Presidente Prudente	Estrela d'Oeste
Presidente Prudente	Estrela do Norte
Presidente Prudente	Euclides da Cunha Paulista
Presidente Prudente	Flora Rica
Presidente Prudente	Flórida Paulista
Presidente Prudente	Iepê
Presidente Prudente	Indiana
Presidente Prudente	Inúbia Paulista
Presidente Prudente	Irapuru

<b>ESCRITÓRIO REGIONAL</b>	<b>MUNICÍPIO</b>
Presidente Prudente	João Ramalho
Presidente Prudente	Junqueirópolis
Presidente Prudente	Lucélia
Presidente Prudente	Marabá Paulista
Presidente Prudente	Mariápolis
Presidente Prudente	Martinópolis
Presidente Prudente	Mirante do Paranapanema
Presidente Prudente	Monte Castelo
Presidente Prudente	Nantes
Presidente Prudente	Narandiba
Presidente Prudente	Nova Guataporanga
Presidente Prudente	Oswaldo Cruz
Presidente Prudente	Ouro Verde
Presidente Prudente	Pacaembu
Presidente Prudente	Panorama
Presidente Prudente	Paulicéia
Presidente Prudente	Piquerobi
Presidente Prudente	Pirapozinho
Presidente Prudente	Pracinha
Presidente Prudente	Presidente Bernardes
Presidente Prudente	Presidente Epitácio
Presidente Prudente	Presidente Prudente
Presidente Prudente	Presidente Venceslau
Presidente Prudente	Rancharia
Presidente Prudente	Regente Feijó
Presidente Prudente	Ribeirão dos Índios
Presidente Prudente	Rosana
Presidente Prudente	Sagres
Presidente Prudente	Salmourão
Presidente Prudente	Sandovalina
Presidente Prudente	Santa Mercedes
Presidente Prudente	Santo Anastácio
Presidente Prudente	Santo Expedito
Presidente Prudente	São João do Pau D'Alho
Presidente Prudente	Taciba
Presidente Prudente	Tarabai
Presidente Prudente	Teodoro Sampaio
Presidente Prudente	Tupi Paulista
Ribeirão Preto	Altinópolis
Ribeirão Preto	Barrinha

<b>ESCRITÓRIO REGIONAL</b>	<b>MUNICÍPIO</b>
Ribeirão Preto	Brodowski
Ribeirão Preto	Cajuru
Ribeirão Preto	Cássia dos Coqueiros
Ribeirão Preto	Cravinhos
Ribeirão Preto	Dumont
Ribeirão Preto	Guariba
Ribeirão Preto	Guatapar
Ribeirão Preto	Jaboticabal
Ribeirão Preto	Jardinópolis
Ribeirão Preto	Luís Antnio
Ribeirão Preto	Monte Alto
Ribeirão Preto	Orlândia
Ribeirão Preto	Pitangueiras
Ribeirão Preto	Pontal
Ribeirão Preto	Pradópolis
Ribeirão Preto	Ribeirão Preto
Ribeirão Preto	Sales Oliveira
Ribeirão Preto	Santa Cruz da Esperança
Ribeirão Preto	Santa Rosa de Viterbo
Ribeirão Preto	Santo Antnio da Alegria
Ribeirão Preto	São Simão
Ribeirão Preto	Serra Azul
Ribeirão Preto	Serrana
Ribeirão Preto	Sertãozinho
Ribeirão Preto	Vista Alegre do Alto
Sao Carlos	Analândia
Sao Carlos	Araras
Sao Carlos	Brotas
Sao Carlos	Cordeirópolis
Sao Carlos	Corumbataí
Sao Carlos	Descalvado
Sao Carlos	Dourado
Sao Carlos	Ibaté
Sao Carlos	Itirapina
Sao Carlos	Leme
Sao Carlos	Pirassununga
Sao Carlos	Porto Ferreira
Sao Carlos	Ribeirão Bonito
Sao Carlos	Rio Claro
Sao Carlos	Santa Cruz da Conceio

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Sao Carlos	Santa Gertrudes
Sao Carlos	Santa Rita d'Oeste
Sao Carlos	Santa Rita do Passa Quatro
Sao Carlos	São Carlos
Sao Carlos	Torrinha
Sao Joao da Boa Vista	Aguai
Sao Joao da Boa Vista	Águas da Prata
Sao Joao da Boa Vista	Caconde
Sao Joao da Boa Vista	Casa Branca
Sao Joao da Boa Vista	Divinolândia
Sao Joao da Boa Vista	Espírito Santo do Pinhal
Sao Joao da Boa Vista	Estiva Gerbi
Sao Joao da Boa Vista	Itapira
Sao Joao da Boa Vista	Itobi
Sao Joao da Boa Vista	Mococa
Sao Joao da Boa Vista	Mogi Guaçu
Sao Joao da Boa Vista	Mogi Mirim
Sao Joao da Boa Vista	Santa Cruz das Palmeiras
Sao Joao da Boa Vista	Santo Antônio do Jardim
Sao Joao da Boa Vista	São João da Boa Vista
Sao Joao da Boa Vista	São José do Rio Pardo
Sao Joao da Boa Vista	São Sebastião da Grama
Sao Joao da Boa Vista	Tambaú
Sao Joao da Boa Vista	Tapiratiba
Sao Joao da Boa Vista	Vargem Grande do Sul
Sao Jose do Rio Preto	Adolfo
Sao Jose do Rio Preto	Bady Bassitt
Sao Jose do Rio Preto	Bálsamo
Sao Jose do Rio Preto	Catanduva
Sao Jose do Rio Preto	Catiguá
Sao Jose do Rio Preto	Cedral
Sao Jose do Rio Preto	Elisiário
Sao Jose do Rio Preto	Guapiaçu
Sao Jose do Rio Preto	Ibirá
Sao Jose do Rio Preto	Ipiruá
Sao Jose do Rio Preto	Irapuã
Sao Jose do Rio Preto	Itajobi
Sao Jose do Rio Preto	Jaci
Sao Jose do Rio Preto	José Bonifácio
Sao Jose do Rio Preto	Marapoama

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Sao Jose do Rio Preto	Mendonça
Sao Jose do Rio Preto	Mirassol
Sao Jose do Rio Preto	Mirassolândia
Sao Jose do Rio Preto	Monte Aprazível
Sao Jose do Rio Preto	Neves Paulista
Sao Jose do Rio Preto	Nipoã
Sao Jose do Rio Preto	Nova Aliança
Sao Jose do Rio Preto	Nova Granada
Sao Jose do Rio Preto	Novais
Sao Jose do Rio Preto	Novo Horizonte
Sao Jose do Rio Preto	Olímpia
Sao Jose do Rio Preto	Onda Verde
Sao Jose do Rio Preto	Orindiúva
Sao Jose do Rio Preto	Palestina
Sao Jose do Rio Preto	Palmares Paulista
Sao Jose do Rio Preto	Paulo de Faria
Sao Jose do Rio Preto	Pindorama
Sao Jose do Rio Preto	Planalto
Sao Jose do Rio Preto	Poloni
Sao Jose do Rio Preto	Potirendaba
Sao Jose do Rio Preto	Sales
Sao Jose do Rio Preto	Santa Adélia
Sao Jose do Rio Preto	São José do Rio Preto
Sao Jose do Rio Preto	Tabapuã
Sao Jose do Rio Preto	Tanabi
Sao Jose do Rio Preto	Ubarana
Sao Jose do Rio Preto	Uchoa
Sao Jose do Rio Preto	União Paulista
Sao Jose do Rio Preto	Urupês
Sao Jose do Rio Preto	Zacarias
Sao Jose dos Campos	Caçapava
Sao Jose dos Campos	Caraguatatuba
Sao Jose dos Campos	Igaratá
Sao Jose dos Campos	Ilhabela
Sao Jose dos Campos	Jacareí
Sao Jose dos Campos	Jambeiro
Sao Jose dos Campos	Lagoinha
Sao Jose dos Campos	Monteiro Lobato
Sao Jose dos Campos	Natividade da Serra
Sao Jose dos Campos	Paraibuna

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Sao Jose dos Campos	Redenção da Serra
Sao Jose dos Campos	Santa Branca
Sao Jose dos Campos	São José dos Campos
Sao Jose dos Campos	São Luís do Paraitinga
Sao Jose dos Campos	São Sebastião
Sao Jose dos Campos	Taubaté
Sao Jose dos Campos	Tremembé
Sao Jose dos Campos	Ubatuba
São Paulo - Capital Centro	São Paulo
São Paulo - Capital Leste I	São Paulo
São Paulo - Capital Leste II	São Paulo
São Paulo - Capital Norte	São Paulo
São Paulo - Capital Oeste	São Paulo
São Paulo - Capital Sul	São Paulo
Sorocaba	Alambari
Sorocaba	Alumínio
Sorocaba	Angatuba
Sorocaba	Araçariguama
Sorocaba	Araçoiaba da Serra
Sorocaba	Boituva
Sorocaba	Capela do Alto
Sorocaba	Cerquilha
Sorocaba	Cesário Lange
Sorocaba	Guareí
Sorocaba	Ibiúna
Sorocaba	Iperó
Sorocaba	Itapetininga
Sorocaba	Itu
Sorocaba	Mairinque
Sorocaba	Piedade
Sorocaba	Pilar do Sul
Sorocaba	Porto Feliz
Sorocaba	Salto
Sorocaba	Salto de Pirapora
Sorocaba	São Miguel Arcanjo
Sorocaba	São Roque
Sorocaba	Sarapuí
Sorocaba	Sorocaba
Sorocaba	Tapiraí
Sorocaba	Tatuí

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Sorocaba	Tietê
Sorocaba	Votorantim
Sudoeste Paulista	Apiáí
Sudoeste Paulista	Barão de Antonina
Sudoeste Paulista	Barra do Chapéu
Sudoeste Paulista	Bom Sucesso de Itararé
Sudoeste Paulista	Buri
Sudoeste Paulista	Campina do Monte Alegre
Sudoeste Paulista	Capão Bonito
Sudoeste Paulista	Coronel Macedo
Sudoeste Paulista	Guapiara
Sudoeste Paulista	Itaberá
Sudoeste Paulista	Itaoca
Sudoeste Paulista	Itapeva
Sudoeste Paulista	Itapirapuã Paulista
Sudoeste Paulista	Itaporanga
Sudoeste Paulista	Itararé
Sudoeste Paulista	Nova Campina
Sudoeste Paulista	Ribeira
Sudoeste Paulista	Ribeirão Branco
Sudoeste Paulista	Ribeirão Grande
Sudoeste Paulista	Riversul
Sudoeste Paulista	Taquarivaí
Vale do Ribeira	Barra do Turvo
Vale do Ribeira	Cajati
Vale do Ribeira	Cananéia
Vale do Ribeira	Eldorado
Vale do Ribeira	Iguape
Vale do Ribeira	Ilha Comprida
Vale do Ribeira	Iporanga
Vale do Ribeira	Itariri
Vale do Ribeira	Jacupiranga
Vale do Ribeira	Juquiá
Vale do Ribeira	Miracatu
Vale do Ribeira	Pariquera-Açu
Vale do Ribeira	Pedro de Toledo
Vale do Ribeira	Registro
Vale do Ribeira	Sete Barras
Votuporanga	Álvares Florence
Votuporanga	Américo de Campos

ESCRITÓRIO REGIONAL	MUNICÍPIO
Votuporanga	Aparecida d'Oeste
Votuporanga	Aspásia
Votuporanga	Auriflama
Votuporanga	Cardoso
Votuporanga	Cosmorama
Votuporanga	Dirce Reis
Votuporanga	Dolcinópolis
Votuporanga	Fernandópolis
Votuporanga	Floreal
Votuporanga	Gastão Vidigal
Votuporanga	General Salgado
Votuporanga	Guarani d'Oeste
Votuporanga	Guzolândia
Votuporanga	Indiaporã
Votuporanga	Jales
Votuporanga	Macaubal
Votuporanga	Macedônia
Votuporanga	Magda
Votuporanga	Marinópolis
Votuporanga	Meridiano
Votuporanga	Mesópolis
Votuporanga	Mira Estrela
Votuporanga	Monções
Votuporanga	Nhandeara
Votuporanga	Nova Canaã Paulista
Votuporanga	Nova Castilho
Votuporanga	Nova Luzitânia
Votuporanga	Ouroeste
Votuporanga	Palmeira d'Oeste
Votuporanga	Paranapuã
Votuporanga	Parisi
Votuporanga	Pedranópolis
Votuporanga	Pontalinda
Votuporanga	Pontes Gestal
Votuporanga	Populina
Votuporanga	Riolândia
Votuporanga	Rubinéia
Votuporanga	Santa Albertina
Votuporanga	Santa Clara d'Oeste
Votuporanga	Santa Fé do Sul



<b>ESCRITÓRIO REGIONAL</b>	<b>MUNICÍPIO</b>
Votuporanga	Santa Salete
Votuporanga	Santana da Ponte Pensa
Votuporanga	São Francisco
Votuporanga	São João das Duas Pontes
Votuporanga	São João de Iracema
Votuporanga	Sebastianópolis do Sul
Votuporanga	Três Fronteiras
Votuporanga	Turiúba
Votuporanga	Turmalina
Votuporanga	Urânia
Votuporanga	Valentim Gentil
Votuporanga	Vitória Brasil
Votuporanga	Votuporanga

**ANEXO****ANEXO DA PROPOSTA COMERCIAL**

Ao

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de São Paulo - SEBRAE-SP

Processo nº 0544/2024

Validade da Proposta: 90 (noventa) dias.

ITEM	DESCRIÇÃO - FAMÍLIA	UNIDADE DE MEDIDA	QTD
3.2.6.1	Solução Tecnológica <b>PRESENCIAL</b> - 24 horas	Unidade/ atendimento	1123
3.2.6.2	Solução Tecnológica <b>PRESENCIAL</b> - 28 horas	Unidade/ atendimento	236
3.2.6.3	Solução Tecnológica <b>PRESENCIAL</b> - 30 horas	Unidade/ atendimento	1282
3.2.6.4	Solução Tecnológica <b>PRESENCIAL</b> - 40 horas	Unidade/ atendimento	751
3.2.6.5	Solução Tecnológica <b>REMOTO</b> – 24 horas	Unidade/ atendimento	180
3.2.6.6	Solução Tecnológica <b>REMOTO</b> -30 horas	Unidade/ atendimento	366
3.2.6.7	Solução Tecnológica <b>REMOTO</b> - 40 horas	Unidade/ atendimento	66
<b>TOTAL</b>			<b>4004</b>

**OBSERVAÇÃO: Faz parte dos custos da empresa as despesas com alimentação, hospedagem, transporte, deslocamentos, durante a execução dos serviços, de seus funcionários ou prestadores de serviços.**



# PROPOSTA COMERCIAL

**ATENDIMENTO CORPORATIVO**

SENAC SÃO PAULO

**Proposta nº: 54018**

**Razão Social: SERVIÇO DE APOIO AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE SÃO PAULO – SEBRAE SP**

**A/C - BERNARDO IGNARRA**

CONSULTORIAS TECNOLÓGICAS

Esta proposta foi elaborada a partir de sua solicitação e está de acordo com nossos entendimentos até o presente momento.

Validade da proposta: 02/10/2024

São Paulo, 02 de julho de 2024

Gerente

Josiane Serrano

Executiva de Contas

Jaqueline Souza Santos de Oliveira

### I – ESTRATÉGIAS EDUCACIONAIS DO SENAC SÃO PAULO

As ações educacionais do Senac São Paulo são fundamentadas no **desenvolvimento de competências**, visando o espírito **empreendedor**, a **autonomia**, a **cidadania** e a **conexão com o mercado e o mundo**. Os pilares que norteiam seu trabalho são: *aprender a aprender, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser*.

O Senac São Paulo propõe-se a realizar práticas pedagógicas inovadoras, que estimulam o aluno a construir o conhecimento e a desenvolver competências.

Para isso são utilizadas **metodologias participativas**, estruturadas na prática, baseadas em situações reais de trabalho, solução de problemas e outras estratégias, algumas apoiadas em recursos da tecnologia educacional.

### II – APRESENTAÇÃO E RECONHECIMENTO

O Senac São Paulo é instituição brasileira integrante dos Serviços Sociais Autônomos. Criado por lei, sendo atribuição da Confederação Nacional do Comércio sua organização e administração (art. 2º do Decreto-Lei nº 8.621, de 10/01/1946), tendo seu Regulamento aprovado pelo Decreto nº 61.843, de 5/12/1967.

Tem por finalidade a educação voltada às atividades de comércio, serviços e atividades assemelhadas, organizando e administrando, no Estado de São Paulo, escolas de aprendizagem, cursos práticos e de especialização.

Exerce função social, ministrando Cursos Livres e Cursos Técnicos há mais de 75 (setenta e cinco) anos, bem como Cursos de Graduação e Cursos de Pós-graduação, incluindo o Ensino a Distância.

Além da formação pode, direta ou indiretamente, realizar estudos e pesquisas relacionados ao seu setor de atuação, ou seja, sobre as circunstâncias vivenciais dos seus

usuários; a eficiência da produção individual e coletiva; aspectos ligados à vida do comerciário e condição socioeconômica das empresas do setor do comércio e serviços.

É submetido à auditoria interna e externa, além de prestar contas ao Tribunal de Contas da União (art.7 Dec. Decreto nº 61.843/67 cc. art.11 da Lei nº 2.613/1955).

Não tem fins lucrativos, não podendo distribuir lucros (art. 29, letra “a” e artigo 34 do Decreto nº 61.843/67.

De acordo com a Resolução CNE/CP nº 1/2021, a educação profissional e tecnológica é desenvolvida por meio de cursos de:

I - Qualificação profissional, inclusive a formação inicial e a formação continuada de trabalhadores;

II - Educação Profissional Técnica de Nível Médio, incluindo saídas intermediárias de qualificação profissional técnica e cursos de especialização profissional técnica; e

III - Educação Profissional Tecnológica, de graduação e de pós-graduação, incluindo saídas intermediárias de qualificação profissional tecnológica, cursos de especialização profissional tecnológica e programas de Mestrado e Doutorado profissional.

O Senac São Paulo é cada vez mais reconhecido pelo mercado de RH pela qualidade de suas soluções educacionais. Prova disso é a conquista dos principais prêmios do segmento.



### III – CONTEXTO E JUSTIFICATIVA

O desenvolvimento tecnológico das pequenas empresas tornou-se fundamental para a sobrevivência e crescimento das mesmas, sendo que uma das principais formas de obtenção deste desenvolvimento, faz-se por meio de capacitação em tecnológicas transformadoras.

Nos tempos atuais, a inserção das pequenas empresas no universo digital se tornou tão importante quanto a própria definição de sua atuação estratégica.

Para possibilitar que as pequenas empresas se tornem cada vez mais capacitadas e competitivas, faz-se necessário a continuidade do oferecimento das soluções SEBRAETEC, ofertadas principalmente por meio dos projetos especiais para competitividade realizados pelos Escritórios Regionais, programa ALI, Jornada da Transformação Digital, Loja do Futuro, dentre outras importantes iniciativas.

A atuação do SEBRAE-SP nos principais setores da economia, contempla ações para adequação dos processos gerenciais, acesso a mercado e acesso a serviços financeiros, em atendimento aos micros e pequenos empreendimentos pertencentes a estes setores, fornecendo orientações técnicas, oficinas, capacitações etc. Neste contexto, visando a melhoria da competitividade dos pequenos negócios, faz-se necessário o aperfeiçoamento TECNOLÓGICO dos produtos e processos produtivos das micro e pequenas empresas dos principais setores da economia e, para tanto, o SEBRAE-SP necessita recorrer aos serviços técnicos especializados para atender às necessidades específicas destes setores de maneira inovadora e competitiva.

O conjunto de soluções ofertadas pelo portfólio SEBRAETEC, tem o poder de incorporar a inovação para o cotidiano das empresas, aumentar faturamento, melhorar a produtividade, reduzir custos operacionais e promover a inserção das mesmas no universo da transformação digital, além de contribuir diretamente para as metas mobilizadoras do Sebrae-SP para o ano de 2024.

Neste contexto, foram identificados os quantitativos para 07 famílias de soluções tecnológicas com vistas a atender as demandas do setor de varejo e serviços presentes na iniciativa Loja do Futuro 2024. O Senac SP como parceiro educacional neste projeto apresenta proposta técnico – comercial com o objetivo de atender essa demanda.

### IV – RESUMO DA PROPOSTA E OBJETIVOS GERAIS

Descrição das Consultorias Tecnológicas: As Soluções Tecnológicas são serviços tecnológicos especializados que visam: realizar uma avaliação situacional ou adequação de processo (s), produto(s) ou serviço(s), com orientações específicas a serem adotadas como medida de melhoria de algum fator produtivo ou condição identificada; desenvolvimento de serviço, produto ou melhoria de processo, com vistas à incorporação de inovação tecnológica nas empresas. As Soluções Tecnológicas objetivam auxiliar as empresas na implantação de ações tecnológicas inovadoras para produtos e processos. As descrições das etapas/ atividades a serem executadas está descrito no item Consultoria Tecnológica desta proposta.

Metodologia: A metodologia a ser utilizada consiste em realizar diagnóstico técnico inicial para identificação das necessidades e direcionamento dos serviços e quantidades mais indicados, bem como orientar e assessorar o empresário na implantação de ações tecnológicas, sendo que as soluções tecnológicas aplicadas em cada cliente não preveem os esforços físicos e financeiros para melhoria ou adequação no(s) processo(s), produto(s) ou serviço(s). O serviço realizado vai até a entrega dos relatórios, dos planos de ação e dos demais documentos e entregas pertinentes.

Público-alvo: Pequenas empresas (MEI/ME/EPP) dos setores do varejo, comércio e serviços e seus diversos segmentos, estabelecidas no Estado de São Paulo, condicionados ao limite de faturamento para Empresa de Pequeno Porte previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e suas alterações.

Premissa de Atendimento e Carga Horária: Cada Solução Tecnológica é destinada a uma única empresa, deverá ser realizada para a empresa vinculada ao CNPJ e códigos de atividades (CNAE) relacionados deste documento, no ato da solicitação do serviço.

A carga horária será utilizada para elaboração de um cronograma de atuação na empresa e como unidade de medida para pagamento dos serviços. A carga horária está descrita nesta proposta e será seguida para execução dos serviços.

A entrega esperada é evidenciada através de um Relatório Técnico emitido pelo SENAC SÃO PAULO que detalha minuciosamente todo o trabalho realizado na empresa.

### V – DEFINIÇÃO DAS CONSULTORIAS TECNOLÓGICAS

#### 1. AVALIAÇÃO DE LOJA

**Carga-Horária:** 40 horas

**Objetivo:** Oferecer aos lojistas uma avaliação da sua empresa pelo ponto de vista de um especialista, para que possam identificar os pontos fortes e fracos do seu negócio e assim implementar estratégias que aumentem a sua competitividade.

- Melhoria do desempenho comercial;
- Aumento da atratividade em relação aos processos de vendas e acesso a mercado;
- Evitar desperdícios de materiais, tempos e movimentos;
- Melhoria do ambiente organizacional e funcional – bem-estar humano;
- Melhoria da jornada de consumo na loja;
- Aprimorar o engajamento dos consumidores com o propósito da loja e melhorar o NPS medido;
- Ampliar a qualidade de serviço como valor agregado. a qualidade de serviço como valor agregado.

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA – 2 horas**

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário (de atividades in loco): 1 hora

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: 1 hora

Reunião de alinhamento sobre a condução do trabalho. Nesta reunião deverão ser tratados os seguintes itens:

- Características da loja e do mercado alvo.
- Planejamento das visitas.
- Cronograma de ações.

**ENTREGA ETAPA 01:** Ata da Reunião.

### **ETAPA 02 | AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA – 15 horas**

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário (atividades in loco) - 4 horas

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: 11 horas

Avaliação da estrutura física, incluindo (quando pertinente):

- Visibilidade do estabelecimento.
- Localização do estabelecimento.
- Facilidade de estacionamento.
- Fluxo de pessoas em frente ao estabelecimento.
- Fachada.
- Calçada e paisagismo.
- Comunicação visual externa.
- Fluxo de pessoas no estabelecimento.
- Pintura interna.
- Teto.
- Iluminação geral do estabelecimento.
- Layout – arrumação e apresentação do produto/serviço.
- Ambientação do estabelecimento.
- Limpeza do estabelecimento.
- Sinalização interna.
- Expositores, mobiliário e equipamentos.
- Vitrine
- Elaboração do relatório da avaliação.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório do Avaliação da Estrutura Física.

### **ETAPA 03 | AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO – 8 horas**

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário - de atividades in loco - 3 horas

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: – 5 horas

Avaliação do processo de atendimento, incluindo (quando pertinentes):

- Imagem pessoal
- Canais de venda
- Qualificação técnica dos profissionais
- Educação e cordialidade
- Sólido conhecimento técnico sobre o produto/serviço
- Comunicação
- Compreensão e conhecimento sobre o cliente
- Capacidade de persuasão
- Capacidade de superar obstáculos
- Qualificação no relacionamento com o cliente
- Qualificação em técnicas de vendas
- Atendimento telefônico
- Gestão da vitrine
- Elaboração do relatório da avaliação.
- Boas práticas de inovação, hub de serviços e utilização de tecnologias para melhor experiência do cliente.

**ENTREGA ETAPA 03:** Relatório da Avaliação do Processo de Atendimento.

### ETAPA 04 | AVALIAÇÃO DA GESTÃO PRODUTIVA – 15 horas

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário - de atividades in loco - 6 horas

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: – 9 horas

Avaliação da gestão produtiva, incluindo (quando pertinente):

- Forma de definição do preço de vendas do produto/serviço
- Preços praticados e lucratividade
- Forma de pagamento pelos clientes
- Controle de custos
- Controle de estoque
- Fluxo de caixa
- Demonstrativo de Resultados
- Monitoramento da concorrência
- Cadastro de clientes
- Processo de seleção da equipe de vendas
- Pesquisa de satisfação dos clientes
- Parceria para ações promocionais
- Utilização das datas comemorativas
- Divulgação das promoções
- Forma da remuneração da equipe de vendas
- Rotatividade da equipe
- Avaliação de desempenho
- Procedimentos padronizados

- Formulários eletrônicos e/ou impressos para registro de informações
- Controle de processos
- Nível de informatização da empresa
- Elaboração do relatório da avaliação.

**ENTREGA ETAPA 04:** Relatório final contendo as avaliações da Gestão Produtiva, do processo de atendimento e da estrutura física, bem como o plano de melhorias conforme avaliações realizadas em cada etapa executada. Declaração assinada pela empresa demandante de que a prestadora explicou os resultados da consultoria.

**Pré-requisitos:** ser um micro ou pequeno empreendedor no segmento comercial que tenha interesse em melhorias da sua marca. Fornecer informações estratégicas e técnicas necessárias à entidade executora para o desenvolvimento do trabalho. Não há pré-requisito quanto ao nível de maturidade do estágio do negócio.

**Metodologia:** Diagnóstico e análise de contexto. Experimentação e simulação de situações práticas, durante as quais os docentes aplicam as técnicas para desenvolvimento de soluções. Prevê proposições de problemas, discussões de casos reais, estudos de caso, atividades envolvendo exercícios práticos, leitura e análise de relatórios. Não será utilizada a abordagem de cliente oculto nas fases de avaliação do processo em nenhuma das etapas do programa (proposta diferente da FT do Sebrae, itens 12 e 13).

**Infraestrutura necessária:** Microcomputador com acesso à internet, mídias sociais, aplicativos de comunicação, plataformas de e-commerce ou de marketplace.

**Modalidade de Execução:** PRESENCIAL OU REMOTO

## 2. CLIENTE OCULTO

**Carga-Horária:** 30 horas

**Objetivo:** Avaliar o atendimento oferecido ao cliente na empresa, de forma presencial, por telefone e pelos canais digitais da empresa, no sentido de auxiliar na identificação de oportunidades de melhoria de diversos itens: apresentação do atendente, simpatia,

disponibilidade, presteza, técnicas de vendas, conhecimento dos produtos, empenho em fechar a venda, pós-venda, trocas e devoluções. Pelo telefone e pelos canais digitais, pode-se medir a forma e o tempo do atendimento, a resposta na solução de algum problema ou sobre as informações solicitadas.

### **ETAPA 1 | CONSULTORIA EM CLIENTE OCULTO – 8 horas**

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário (atividades in loco) - 3 horas

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: 5 horas

- Para a realização desta consultoria o consultor deve simular um cenário de compra e realizar a visita/aceso sem agendamento na empresa, para que o consultor encontre uma situação real de atendimento. O cenário de compra deverá considerar o tipo de negócio que irá investigar. O consultor (cliente oculto) deverá realizar visita ao estabelecimento e acessar a empresa por telefone e pelos canais digitais e se comportará como um consumidor comum que deseja comprar, realizar uma reclamação, buscar informações sobre os produtos e serviços.
- Realizar uma compra real (com posterior devolução do produto e ressarcimento do valor gasto com objetivo de se avaliar o pós-venda e questões relativas a troca e devolução).
- O consultor deverá elaborar um relatório com as observações nos diferentes pontos de contato, telefônico, digitais e presenciais em diferentes etapas do processo de vendas, avaliações e recomendações. O relatório deve conter ainda proposta de plano de ação e de cronograma para resolver aspectos identificados. Posteriormente, o relatório será apresentado para a empresa demandante.
- O consultor deverá realizar reunião com a empresa demandante para apresentar relatório da consultoria do cliente oculto.

### **ENTREGA ETAPA 01 – 22 horas:**

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário (atividades in loco): 8 horas

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: 14 horas

- Relatório de visita técnica presencial e dos acessos pelo telefone e canais digitais à empresa demandante com assinatura do empresário. O relatório deve conter os seguintes conteúdos mínimos: objetivo(s) da consultoria; metodologia; situação verificada na empresa; avaliações e recomendações, além de abordar boas práticas de inovação, hub de serviços e utilização de tecnologias para melhor experiência do cliente; plano de ação e cronograma proposto.

- Anexar declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço tecnológico e que a prestadora de serviço tecnológico explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

**Pré-requisitos:** ser um micro ou pequeno empreendedor no segmento comercial que tenha interesse em melhorias da sua marca. Fornecer informações estratégicas e técnicas necessárias à entidade executora para o desenvolvimento do trabalho. Não há pré-requisito quanto ao nível de maturidade do estágio do negócio.

**Metodologia:** Abordagem Cliente oculto para realização de diagnóstico, análise de contexto, experimentação e simulação de situações práticas, durante as quais os docentes aplicam as técnicas para desenvolvimento de soluções. Prevê proposições de problemas, discussões de casos reais, estudos de caso, exposição dialogada, preparação, análise de relatórios.

**Infraestrutura necessária:** Microcomputador com acesso à internet, mídias sociais, aplicativos de comunicação, plataformas de e-commerce ou de marketplace.

Modalidade de Execução: PRESENCIAL

### 3. PLANEJAMENTO PARA BUSCA ORGÂNICA – SEO

**Carga-Horária:** 24 horas

**Objetivo:** A consultoria tecnológica objetiva orientar o desenvolvimento de um modelo de comércio que utilize como base plataformas eletrônicas como: computadores, smartphones, tablets, entre outras, para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços, realizadas por meio de ambiente virtual (Internet). São Objetivos Específicos:

1. Desenvolver estratégias para conseguir maior audiência para o site ou projeto digital;
2. Orientar a otimização do site para que os usuários realizem com mais assertividade pesquisas de termos e palavras-chave na web;
3. Aumentar a visibilidade de um website nas listagens de resultados de pesquisas;
4. Melhorar o ranqueamento do site em motores de busca (exemplo: Google, Bing).

#### ETAPA 01 | PLANEJAMENTO TÉCNICO – 5 horas

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário (atividades in loco): 2 horas

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: 3 horas

- Diagnóstico do contexto da empresa e mercado de atuação.

Orientar a elaboração de relatório para:

- Pesquisa e estudo de posicionamento (lista de benchmarking e oportunidades);
- Definição das melhores palavras-chaves a serem otimizadas no site;
- Desenvolvimento da pauta de cronograma de postagens (se houver SEO off-pages).

### **ETAPA 02 | SEO ON-PAGE – 8 horas**

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário (atividades in loco): 3 horas

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: 5 horas

Orientação técnica para:

- Revisão das marcações do código do site (SEO on-page);
- Definição dos títulos e descrições de todas as páginas;
- Avaliação do formato das imagens (compactar, atribuir marcações, inserir infográficos, adicionar vídeos) conforme identidade da marca, canais digitais e publicação;
- Realização link building para aumentar a relevância do site;
- Sugestão de possibilidades para definição do formato para utilização dos guest posts.
- Sensibilização sobre utilização de tecnologias imersivas, realidade aumentada, Inteligência Artificial e/ou ferramentas de monitoramento de redes sociais.

### **ETAPA 03 | MONITORAMENTO – 6 horas**

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário (atividades in loco) - 1 hora

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: 5 horas

Orientação técnica para:

- Avaliação do processo de indexação do site;
- Revisão do planejamento para os próximos 02 (dois) meses;
- Criação de estratégia para monitoramento dos próximos 02 (dois) meses;
- Orientação a respeito do monitoramento de rankings no Google;
- Orientação a respeito de ferramentas técnicas para análise e performance do site.

### **ENTREGA ETAPAS 01, 02 E 03 - 5 horas**

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário (atividades in loco): 1 hora

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: 5 horas

- Relatório de diagnóstico
- Relatório de Plano de ação com itens:
  1. Relatório de análise competitiva dos concorrentes e do posicionamento do site;
  2. Relatório de palavras-chaves;
  3. Relatório para análise de performance de indicadores (K.P.I);
  4. Estratégias de conteúdo para melhorar a performance do site;
  5. Posts publicados para SEO off-page.
  6. Análise de viabilidade técnica para uso de tecnologias imersivas, realidade aumentada, Inteligência Artificial e/ou ferramentas de monitoramento de redes sociais.

**Pré-requisitos:** Proprietários, gestores e funcionários em nível de gestão.

- Recomendável que seja usuário de redes sociais e/ou noções de marketing digital.
- Recomendável que a empresa já tenha perfil em redes sociais (presença digital) e/ou website.
- Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;

**Metodologia:** Diagnóstico e análise de contexto. Experimentação e simulação de situações práticas, durante as quais os docentes aplicam as técnicas para desenvolvimento de soluções. Prevê proposições de problemas, discussões de casos reais, estudos de caso, atividades envolvendo exercícios práticos, leitura e análise de relatórios.

**Infraestrutura necessária:** Computador com acesso à internet, redes sociais, pacote office, softwares para edição de áudio, vídeo e imagem.

Modalidade de Execução: PRESENCIAL OU REMOTO

#### 4. PLANEJAMENTO PARA PRESENÇA DIGITAL E LINKS PATROCINADOS

**Carga-Horária:** 30 horas

**Objetivos:** A consultoria tecnológica visa a orientação para um planejamento para atuação da empresa em ambiente digital, possibilitando, assim, a utilização de ferramentas para o aumento de visibilidade da marca, do produto ou serviço para um público mais qualificado. A orientação educacional poderá incluir a indicação de agência

e/ou consultoria de marketing para execução de campanha, a depender da necessidade do cliente.

### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO – 4 horas**

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário - de atividades in loco - 2 horas

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: – 2 horas

Reunião de alinhamento sobre a condução do trabalho.

Nesta reunião deverão ser tratados os seguintes itens:

- Orientações sobre: as características dos produtos/serviços e do mercado alvo
- Mensuração dos recursos e qualificação das pessoas envolvidas.
- Planejamento dos trabalhos.

**ENTREGA ETAPA 01:** Ata da Reunião e cronograma de execução.

### **ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO – 10 horas**

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário (atividades in loco): 4 horas

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: 6 horas

Diagnóstico da organização e do mercado alvo, incluindo, quando aplicáveis, aspectos como:

- Orientações para diagnóstico interno: levantamento das estratégias e ações de marketing digital da empresa e suas repercussões; identificação de pontos de melhoria; uso de recursos; SEO; métricas; retorno sobre o investimento.
- Orientações para diagnóstico externo: análise do mercado; estudo do público-alvo; definição de personas; investigação do segmento de atuação; estudo de concorrência; reputação da marca; oportunidades e ameaças; Quando houver campanha em execução: estudo em como minimizar o Custo por Clique (CPC) e em como aumentar a Taxa de Cliques (CTR); definição de canais web a serem utilizados; definição dos conteúdos baseados nos canais escolhidos.

- Apresentação de relatórios para alinhamento com o planejamento estratégico da empresa: definição de objetivos, metas e indicadores de performance das ações digitais, levando em consideração os objetivos estratégicos do negócio.
- Levantamento das necessidades do negócio, a partir da imersão nos objetivos estratégicos do cliente.
- Levantamento da presença dos clientes no ecossistema digital da empresa, como insumo para o planejamento.
- Elaboração do relatório.

**ENTREGAS ETAPA 02:** Relatório do Diagnóstico Inicial (obrigatório) e Orientações para planejamento de campanha organizada por Grupos; Anúncios; Plataforma; Palavras Chaves (opcional, quando houver campanha).

### **ETAPA 03 | PROJETO PARA PLANEJAMENTO DIGITAL – 10 horas**

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário (atividades in loco) 2 horas

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: 8 horas

Orientações para produção de projeto para planejamento dos serviços e das ações a serem implementados para tecnologias digitais. Podem estar inclusos os seguintes itens:

- Proposta de plano de ação: definição de canais, personas, mensagens, investimentos, cronograma de implantação, monitoramento e mensuração de resultados;
- Identificação de padrões, recursos, funcionalidades e tendências de mercado no projeto para o posicionamento digital;
- Proposta de planejamento para atuação em mídias sociais;
- Proposta de planejamento para busca orgânica – análise e relatório;
- Indicação de planejamento para diretrizes de governança para manutenção da estratégia de posicionamento na internet.
- Proposta de planejamento para atuação com links patrocinados e outras estratégias de mídia paga em ambiente digital.

Quando houver campanha em execução: definição dos objetivos da campanha com base nos estudos realizados; criação das contas nas plataformas de links patrocinados com base no estudo realizado levando em consideração: Localidade, Sexo, Faixa etária, Idade

etc; definição das palavras chaves e local de veiculação (Display e/ou Pesquisa); definir investimento com base em aumento do ROI e diminuição do custo por aquisição CPA; criação das campanhas com base no estudo realizado; otimização do recurso para aumento do ROI.

Orientações para o monitoramento das campanhas:

- Proposta de revisão e definição de campanhas com mídias pagas;
- Monitoramento e otimização dos anúncios;
- Verificação das conversões;
- Análise do Custo por Clique (CPC);
- Análise da Taxa de Cliques (CTR);
- Validação da segmentação do público;
- Verificação de melhorias possíveis para as próximas campanhas.
- Proposta de planejamento para implantação de métricas (Analytics, monitoramento da estratégia digital etc.)
- Proposta de desenvolvimento, melhorias ou customizações de ambientes tecnológicos na web conforme necessidades apontadas no planejamento.

**ENTREGAS ETAPA 03:** Proposta de projeto detalhado, métricas a serem implementadas (Analytics, monitoramento da estratégia digital, etc.) e contemplando possíveis melhorias para as próximas campanhas (opcional).

### **ETAPA 04 | FECHAMENTO E ENTREGA – 6 horas**

Reunião para validação e entrega do Relatório - 6 horas

Tempo Mínimo de Atendimento ao Empresário (atividades in loco) - 1 hora

Tempo de Backoffice e Produção de conteúdo e relatório: 5 horas

**ENTREGAS ETAPA 04:** Ata da Reunião. Os documentos a serem gerados pela orientação educacional que deverão ser entregues ao Sebrae estão identificados no edital vigente do Programa Sebraetec.

**Pré-requisitos:** Proprietários, gestores e funcionários em nível de gestão.

- Recomendável que seja usuário de redes sociais e/ou noções de marketing digital.

- Recomendável que a empresa já tenha perfil em redes sociais (presença digital) e/ou website.
- Fornecer os requisitos e demais informações necessárias à entidade executora para o desenvolvimento do trabalho.

**Metodologia:** Diagnóstico e análise de contexto. Experimentação e simulação de situações práticas, durante as quais os docentes aplicam as técnicas para desenvolvimento de soluções. Prevê proposições de problemas, discussões de casos reais, estudos de caso, atividades envolvendo exercícios práticos, leitura e análise de relatórios.

**Infraestrutura necessária:** Computador com acesso à internet, redes sociais, pacote office, softwares para edição de áudio, vídeo e imagem.

Modalidade de Execução: PRESENCIAL OU REMOTO

### 5. BOAS PRÁTICAS EM AMBIENTES COMERCIAIS – LAYOUT E ASPECTOS DO VISUAL MERCHANDISING

**Carga-Horária:** 24 horas

**Objetivos:** Orientar os diversos segmentos de venda de produtos (bens ou serviços) na adequação do ambiente, aproximação entre marca e cliente, tendência do mercado contemporâneo alinhado ao mundo digital e a nova configuração de distanciamento social, tomando como base as boas práticas de ambientes comerciais.

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA DEMANDA – 2 horas

Realizar reunião de abertura junto ao cliente para nivelamento do escopo de trabalho, de modo a entender as queixas do empresário e alinhar expectativas e objetivo da consultoria. O cliente deverá enviar fotos/vídeos e dimensões gerais do espaço físico que sofrerá intervenção para análise e identificação dos pontos que podem ser melhorados.

### **ETAPA 02 | CONSULTORIA EM BOAS PRÁTICAS NO AMBIENTE – 20 horas**

(para processamento das informações levantadas, diagnóstico e desenvolvimento do Relatório de Sugestões – não envolve reuniões com o empresário)

- Orientação sobre as boas práticas e pontos de adequações - com base nos itens: materiais de acabamento/revestimento, fachada, vitrine, iluminação, expositores, layout, fluxo, estoque, climatização, comunicação visual e abordagem de estímulos sensoriais, ambientes instagramáveis, serviços que agregam experiência ao cliente no ponto de venda e integração físico e digital, quando aplicável.
- Orientação sobre como implementar as intervenções com plano de ação, considerando as diretrizes quanto as regras de distanciamento social internamente acompanhando os decretos\*\* e normativas vigentes no período da prestação do serviço.

Observações:

1. A depender do tamanho do negócio, do mix de produtos e das necessidades dos clientes, todos, ou parte desses itens devem ser contemplados. Obs: é importante que tamanho (metragem) e a complexidade do ambiente comercial/ponto de venda seja adequado à carga horária do atendimento. Ambientes muito grandes ou complexos serão contemplados parcialmente, considerando itens prioritários.
2. O Prestador de Serviço Tecnológico deve informar à Empresa Demandante quais decretos e normativas está utilizando como referência para propor as adequações no ambiente.

### **ENTREGA ÚNICA (ETAPA 01 e 02): 2 horas**

Reunião para apresentação do Relatório de Sugestões, documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, objetivo da consultoria, itens para adequação identificados e as respectivas soluções propostas (através de plano de ação, croquis, fotos editadas ou outro instrumento de uso da prestadora de serviços utilizado para esclarecer as orientações ao cliente), de acordo com o setor/segmento, validado/assinado pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) e que o

prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

Obs.: Por ser um serviço que tem como pré-requisito agilidade e baixo custo de adesão para o empresário, as entregas das etapas devem ser realizadas de uma única vez.

**IMPORTANTE:** De acordo com o item 3 do campo “Observações” descrito na ficha do Sebrae, o serviço não contempla projeto ou acompanhamento da execução, apenas consultoria, diretrizes e orientações com plano de ação. Por isso, fica estabelecido que não fazem parte da entrega os seguintes pontos, descritos no campo “Responsabilidade da prestadora de serviço”: 3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante; 6. Entregar o detalhamento de todos os dados técnicos e referências necessárias à produção do projeto; 8. Sempre que possível, a prestadora deve atender a norma técnica, a ABNT NBR 15.575, que estabelece parâmetros mínimos de desempenho térmico e acústico, aumentando a eficiência energética das construções e reduzindo os impactos ambientais.

**Pré-requisitos:** Ser um micro ou pequeno empreendedor no segmento comercial que tenha interesse em melhorias da sua marca.

Fornecer informações estratégicas e técnicas necessárias à entidade executora para o desenvolvimento do trabalho.

Não há pré-requisito quanto ao nível de maturidade do estágio do negócio.

**Metodologia:** O atendimento pode ser totalmente remoto (digital) ou híbrido, nos casos em que a reunião de abertura e/ou a reunião de apresentação do relatório de sugestões aconteçam em formato presencial, se necessário.

**Infraestrutura necessária:** Computador com câmera ou outro equipamento que permita atendimento remoto; Internet; fone com microfone.

Modalidade de Execução: PRESENCIAL OU REMOTO

## 6. QUALIDADE NO TURISMO – IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS

**Carga-Horária:** 40 horas

**Objetivos:** Orientar o empresário e sua equipe para análise e implantação de procedimentos de gestão da qualidade em seu serviço turístico, visando estabelecer padrões de excelência no seu empreendimento.

### **ETAPA 01 | FASE INICIAL - SEBRAE E EMPRESA DEMANDANTE: CONTEXTUALIZAÇÃO DA EMPRESA DEMANDANTE E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - 4 horas**

- a. Atendimento inicial para alinhamento da descrição do serviço e da demanda da empresa (motivação para o processo de implantação dos procedimentos de qualidade, identificação do setor e perfil do cliente).
  
- b. Apresentação da descrição do serviço a empresa demandante e alinhamento da demanda (objeto de contratação, responsabilidades, cronograma)
  
- c. Validação da descrição do serviço e da proposta final, pelo cliente, e contratação do serviço.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço o planejamento e cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

### **ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO - 18 horas (10h presencial + 08h sistematização relatório)**

O diagnóstico participativo será realizado levando em consideração as necessidades da empresa, a delimitação de escopo de qualidade que a empresa busca e os conceitos de qualidade voltados para o setor de turismo baseados a partir das seguintes referências, quando aplicáveis:

- ABNT NBR ISO 21401:2020 (Turismo e serviços relacionados — Sistema de gestão da sustentabilidade para meios de hospedagem — Requisitos);
- Selo Turismo Responsável do Ministério do Turismo (MTur).

Além disso, o diagnóstico participativo realizado com a gestão e a equipe da empresa demandante terá como base lista de verificação de melhores práticas do setor inspiradas nos requisitos do Padrão de Excelência dos Hoteis-Escola Senac, nos Critérios do Conselho Global de Turismo Sustentável (GSTC) para a Indústria, e analisará 07 eixos conforme abaixo:

1. Aspectos iniciais: busca a compreensão qualitativa do negócio, privilegiando a aproximação com o entrevistado a partir de um processo de escuta sobre a sua história, situação atual e perspectiva futura. Neste eixo, serão analisadas as motivações do empresário na criação e manutenção da empresa e o que ele almeja com a consultoria. Aspectos motivacionais da equipe da empresa também poderão ser analisadas.
2. Estratégia comercial do negócio: avalia a existência de estratégias de distribuição do produto turístico, captação de clientes e venda, relação comercial com agentes intermediários ou parceiros e adoção de tarifa/precificação variável. Também serão avaliados aspectos relacionados ao atendimento da empresa ao cliente.
3. Práticas de gestão: avalia a existência de processos e ferramentas internas de gestão do negócio, como o monitoramento do faturamento, controle de custos e estratégias de gestão de pessoal e envolvimento de equipe. Ainda, serão avaliados aspectos relacionados aos processos de inovação e digitalização da empresa.
4. Comunicação: identifica a existência de logomarca/identidade visual do estabelecimento, presença em plataformas e redes sociais, ações comerciais, como a participação em famtours e presstrips. Neste eixo, também é realizada uma análise sobre a presença online do empreendimento.
5. Práticas sustentáveis: analisa a adoção de medidas voltadas à conservação do meio ambiente e valorização/respeito sociocultural, como por exemplo: separação do lixo, reaproveitamento de água e adoção de medidas para redução do consumo de energia, priorização de compras de estabelecimentos locais, dentre outras.
6. Segurança e acessibilidade: avalia a estrutura do estabelecimento para pessoas com deficiência física e aspectos atrelados à operação de atividades turísticas (exclusivo para operadores turísticos).

7. Integração e governança: busca identificar a existência de parcerias e relacionamento do empresário com o poder público e estruturas de governança do turismo, como por exemplo o Conselho Municipal de Turismo. Avalia também a integração entre empresários/empresas ligados ao turismo do município e da região, seja por meio de ações pontuais, parcerias estruturadas ou criação de produtos e roteiros.

Nessa etapa, o levantamento das informações e análises serão realizados com empresários, equipe da gestão e equipe operacional dos empreendimentos turísticos, visando garantir ampliação do repertório e visão ampliada e de contexto de toda a empresa, devendo ocorrer em momentos específicos e por perfil de público.

Também serão coletados e sistematizados dados e informações que ampliam o conhecimento sobre o empreendimento, tais como: faturamento, nível de satisfação do cliente, número de seguidores nas redes sociais, avaliação em sites como TripAdvisor, número de visitantes no site, quando houver. Verifica-se também se a empresa é cadastrada no CADASTUR e se está atendendo aos requisitos legais e de funcionamento para sua categoria, como:

### ALIMENTOS E BEBIDAS – GASTRONOMIA DE INTERESSE TURÍSTICO

- o Apresentação de certificado atualizado de exterminação, dedetização ou desinsetização de pragas válido;
- o Apresentação de Alvará de Funcionamento válido;
- o Apresentação de comprovação de vistoria do Corpo de Bombeiros válido;
- o Apresentação de Licença Sanitária válida;
- o Possuir um exemplar do Código de Defesa do Consumidor de fácil acesso ao público.

### MEIOS DE HOSPEDAGEM

- o Apresentação de certificado atualizado de exterminação, dedetização ou desinsetização de pragas válido; o Apresentação de Alvará de Funcionamento válido;

- o Apresentação de comprovação de vistoria do Corpo de Bombeiros válido;
- o Apresentação de licença sanitária válida;
- o Possuir um exemplar do Código de Defesa do Consumidor de fácil acesso ao público;
- o Apresentação de comprovação de inscrição atualizada no Ministério do Turismo – CADASTUR;
- o Utilizar o formulário modelo da FNRH – Ficha Nacional de Registro de Hóspedes, ou modelo próprio contendo todas as informações obrigatórias previstas na FNRH.

### ORGANIZADORA DE EVENTOS

- o Apresentação de comprovação de inscrição atualizada no Ministério do Turismo – CADASTUR;
- o Apresentação de Alvará de licença municipal;
- o Possuir um exemplar do Código de Defesa do Consumidor de fácil acesso ao público.

### TRANSPORTADORA TURÍSTICA

- o Apresentação de comprovação de inscrição atualizada no Ministério do Turismo – CADASTUR; o Inscrição na ANTT;
- o Apresentação de CNPJ atualizado e vigente no mínimo a 02 anos;
- o Apresentação de Alvará de Funcionamento válido;
- o Possuir um exemplar do Código de Defesa do Consumidor de fácil acesso ao público.

Além disso será solicitado e realizado análise de procedimentos específicos, quando necessário e possível, para garantir o amplo diagnóstico previsto da empresa demandante.

O documento final do diagnóstico participativo será elaborado junto com a empresa demandante e deverá ser validado para a continuidade da consultoria educacional. É a partir dele que, de forma participativa e colaborativa, a empresa demandante seguirá para a próxima etapa.

**ENTREGA ETAPA 02:** Documento contendo o diagnóstico participativo feito pela empresa demandante e construído de forma participativa e colaborativamente.

**ETAPA 03 = ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO** - 18 horas (10 h presencial + 08 h sistematização relatório)

A elaboração de um Plano de Ação conjunto de forma participativa e colaborativa pela empresa demandante e sua equipe apresentará de forma sistematizada a lista de ações a serem executadas em um tempo determinado, visando a melhoria na prestação dos serviços e/ou gestão do empreendimento. Ressalta-se que o Plano de Ação será construído pela empresa demandante com mediação docente e, ao final, o documento final servirá de referência para a empresa, permitindo que seja feito o monitoramento sistemático da execução.

O processo de elaboração do Plano de Ação prevê o engajamento e contribuição das equipes levando em consideração as necessidades da empresa e a definição de escopo das diretrizes de qualidade que a empresa almeja na qualificação da prestação do seu serviço. Ações corretivas serão programadas a partir dos itens considerados em não conformidade com a lista de verificação aplicada na etapa anterior, sendo organizadas de forma a poderem ser implementadas posteriormente, pela empresa demandante, de forma autônoma e planejada.

No caso dos empreendimentos turísticos que tenham interesse na continuidade da melhoria do seu processo de prestação de serviços, inclusive em processos de certificação específicas como das normas ABNT ou outros processos de consultorias e qualificação, a empresa demandante poderá ser encaminhada para novos atendimentos.

**ENTREGA ETAPA 03:** Relatório final detalhando o plano de ação elaborado de forma participativa e colaborativa pela empresa demandante, com a sistematização dos diagnóstico realizado, as recomendações para certificações e itinerários formativos para

desenvolvimento contínuo das equipes e da empresa, validado pela empresa demandante e com assinatura da empresa demandante atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço e que o mesmo explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

**Pré-requisitos:** Ser um micro ou pequeno empreendedor no setor de turismo segmento comercial que tenha interesse em melhorias da sua marca.

Fornecer informações estratégicas e técnicas necessárias à entidade executora para o desenvolvimento do trabalho.

Recomenda-se que o negócio já tenha iniciado as suas atividades e esteja em funcionamento para que o atendimento possa ser realizado.

**Metodologia:** Serão realizadas atividades que estimulem as equipes envolvidas a participarem ativamente do processo de análise, diagnóstico e elaboração de um plano de ação. Em algumas etapas, o atendimento pode ser híbrido, a depender da realidade e contexto do atendimento da empresa demandante.

**Infraestrutura necessária:** Microcomputador com acesso à internet e data show, e cadeiras e mesas. Em caso de necessidade de análise de procedimentos específicos, como por exemplo na cozinha, os gastos com insumos e ingredientes serão da empresa demandante.

Modalidade de Execução: PRESENCIAL

## 7. PROCESSOS DE GOVERNANÇA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

**Carga-Horária:** 28 horas

**Objetivos:** Orientar os processos de padronização e personalização dos serviços de Governança Hoteleira.

**ETAPA 01 \_ ALINHAMENTO DA PROPOSTA - 4 horas** (atendimento remoto ou presencial)

\_ Realizar reunião de abertura junto ao cliente para nivelamento do escopo do trabalho e levantamento de dados para nortear o planejamento de execução dos serviços.

\_ Elaboração de lista de necessidades, cronograma de atividades e definição dos responsáveis pelo andamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

**ETAPA 02 \_ AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS DO DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA - 12 horas**, sendo 8 horas atendimento **presencial** para observação e acompanhamento das atividades realizadas e 4 horas **remoto** para processamento das informações levantadas e desenvolvimento de plano de ação.

\_ Observar in loco a realização das atividades pela equipe no departamento de Governança para elaboração de diagnóstico. Durante essa etapa serão observadas as não conformidades e os pontos de melhoria na execução dos processos que interferem diretamente na qualidade do serviço ofertado pelo meio de hospedagem, como:

- **Procedimentos de limpeza e higienização das unidades habitacionais**

Verificar o método e procedimentos utilizado pelas camareiras/arrumadores no decorrer da limpeza, higienização e arrumação dentro das unidades habitacionais e áreas de circulação, avaliando a qualidade sanitária e a produtividade do serviço realizado.

- **Procedimentos de arrumação dos leitos**

Verificar o método utilizado pelas camareiras/arrumadores no decorrer da arrumação dos leitos, conforme as normas e padrões estabelecidos.

- **Processos de controle dos enxovais e *amenities***

Observar a aplicação dos processos de controle de enxoval e *amenities* dentro das unidades habitacionais, considerando a redução de desperdícios e perdas.

- **Organização e layout da rouparia e depósito de suprimentos**

Verificar a disposição e organização da rouparia e do estoque de suprimentos, considerando os perigos de contaminação cruzada e o fluxo de entrada e saída das peças e suprimentos.

- **Utilização de planilhas ou sistema para realização de controles e registros**

Analisar a utilização e preenchimento atualizado das planilhas de controle do departamento de governança como: controle de achados e perdidos, entrada e saída de material de limpeza, *amenities*, folheteria, inventário de enxoval, controle de entrega de EPI's e recebimento de uniforme, entre outros.

- **Utilização de EPI's e demais equipamentos de trabalho**

Verificar uso de uniformes e EPI's, como também dos utensílios e equipamentos de limpeza fornecidos pela empresa.

- **Fluxos operacionais relacionados ao setor de governança**

Analisar o fluxo estabelecido pela execução dos procedimentos e a distribuição das atividades para a equipe, analisando a produtividade e eficiência dos processos.

### **ETAPA 03 \_ ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO E DA ORIENTAÇÃO DE PADRONIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE GOVERNANÇA HOTELEIRA (POPG) – 8 horas (remoto)**

\_ Elaboração de material para orientar sobre os **procedimentos de padronização dos serviços de governança hoteleira (POPG)**, conforme padrões do segmento hoteleiro, através de **plano de ação** resultado das visitas da etapa 02 com instruções sobre a correta execução dos processos para adequação ao formato final, referente a:

- Limpeza, arrumação de unidades habitacionais e abertura de cama;
- Materiais, equipamentos e produtos de limpeza;
- Equipamentos de proteção individual e coletiva; tipologia e frequência de uso;
- Procedimentos de supervisão, planejamento para divisão de tarefas, dimensionamento e organização de equipes de trabalho;

- Contribuição da governança na manutenção preventiva e corretiva dos meios de hospedagem;
- Enxoval dos apartamentos: tipologia, trocas, durabilidade, locação, controle de peças e inventários;
- Achados e Perdidos: registro, armazenamento, tempo de guarda, objetos de valor e destino;
- Ações da governança para a sustentabilidade, gestão de resíduos e otimização de recursos,
- Procedimento para manutenção, reparos e consertos de equipamentos, móveis e utensílios.

### **ENTREGA ÚNICA (ETAPAS 2 E 3) – 4 horas** (atendimento remoto ou presencial)

Reunião para apresentação de relatório fotográfico com **Plano de Ação** das não conformidades observadas no decorrer do diagnóstico in loco, com sugestões de ações corretivas para cada não conformidade apresentada e com sugestões de ações preventivas para os demais pontos de melhoria percebidos. Será apresentado também uma sugestão de um **POPG** - documento de Procedimentos Operacionais Padronizados de Governança e **Relatório final** com assinatura da empresa demandante atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que ele explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

#### Entregas:

- Relatório fotográfico com Plano de Ação;
- POPG - documento de Procedimentos Operacionais Padronizados de Governança;
- Relatório final.
- **Pré-requisitos:** Ser um micro ou pequeno empreendedor de meios de hospedagem que tenha interesse em melhorias da sua marca. Fornecer informações estratégicas e técnicas necessárias à entidade executora para o desenvolvimento do trabalho.

- Indicamos que o negócio já tenha iniciado as suas atividades e esteja em funcionamento para que o atendimento possa ser realizado.
- **Metodologia:** Serão realizadas atividades que estimulem as equipes envolvidas a participarem ativamente do processo de análise, diagnóstico e elaboração de um plano de ação. Em algumas etapas, o atendimento pode ser híbrido, a depender da realidade e contexto do atendimento da empresa demandante.
- **Infraestrutura necessária:** Microcomputador com câmera e acesso à internet ou outro equipamento que permita atendimento remoto, mídias sociais e aplicativos de comunicação.
- **Modalidade de Execução:** PRESENCIAL

OBS.: As Consultorias Tecnológicas foram definidas pelo SEBRAE-SP de acordo com a demanda e necessidade de cada cliente dos vários segmentos. Seus conteúdos, etapas, entregáveis e demais informações estão presentes nas Fichas Técnicas disponíveis no Anexo I – Consultorias Tecnológicas.

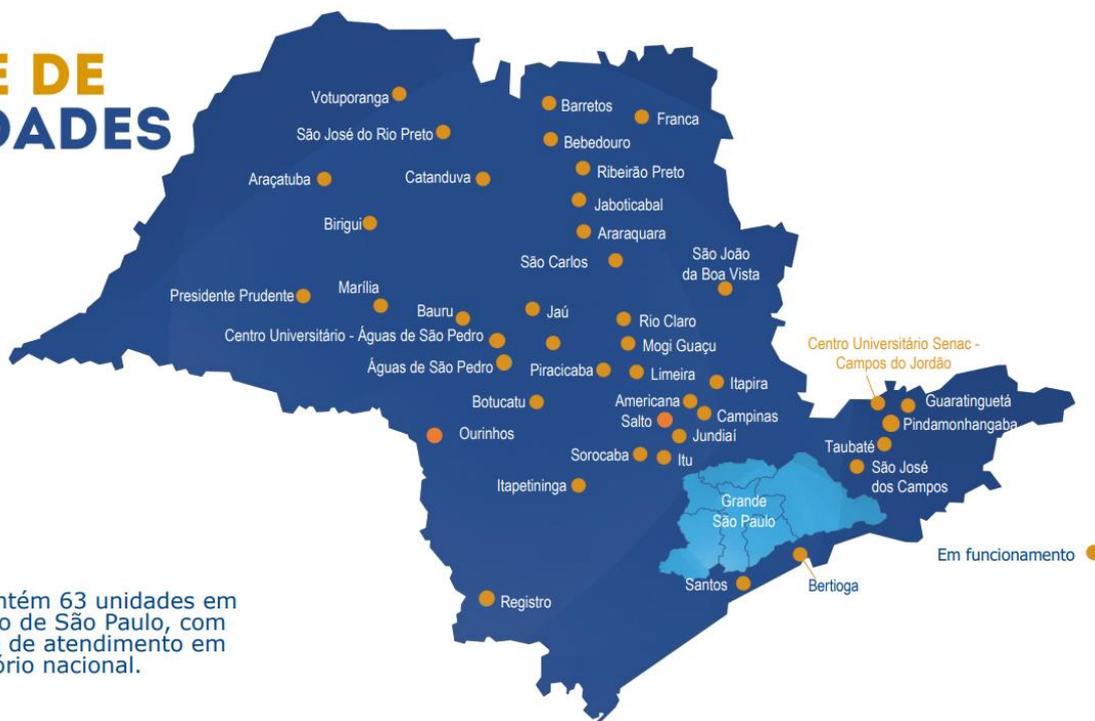
### V – VIGÊNCIA

A relação jurídica ora estabelecida vigorará por 24 meses, contados a partir da assinatura do contrato ao qual esta proposta for integrada, podendo ser denunciada pelas partes, por escrito, a qualquer momento, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

A notificação de denúncia deverá ser encaminhada para o e-mail oficial de contato indicado ao final desta Proposta, sendo convencionado entre as partes como instrumento hábil para encerrar a relação jurídica estabelecida entre as partes.

VI- REDE DE UNIDADES SENAC SÃO PAULO

► **REDE DE UNIDADES**



O Senac mantém 63 unidades em todo o Estado de São Paulo, com possibilidade de atendimento em todo o território nacional.

VII - CONDIÇÕES GERAIS

1. A Contratante será responsável por determinar os micros e pequenos empresários que serão beneficiados pelas consultorias, observando os pré-requisitos exigidos para cada programa. O Senac São Paulo reserva-se o direito de manter a cobrança integral pelos serviços prestados, mesmo nos casos de participantes ausentes ou desistentes.
2. Se os serviços forem realizados na sede, filial ou outro local indicado pela Contratante, caberá a esta:
  - a) Oferecer a infraestrutura necessária à realização das atividades que os serviços requerem;
  - b) Cumprir todas as normas de segurança aplicáveis ao local e às atividades a serem desenvolvidas; e

- c) Preservar a integridade física dos participantes, incluindo empregados, prepostos e representantes do Senac São Paulo, respondendo integralmente pelos danos pessoais eventualmente causados.
3. Para serviços realizados fora do Município de São Paulo, as despesas com infraestrutura, locação de equipamentos, hospedagem, transporte e alimentação dos profissionais do Senac São Paulo, quando for o caso, ficarão por conta da Contratante.
4. A adaptação de programas efetuada especificamente para a Contratante será cobrada à parte e deverá ser paga mesmo que não ocorra a realização das turmas.
- 5.1 Estão inclusos na adaptação os custos referentes às reuniões realizadas para captação de informações, visando ao ajuste do conteúdo programático, as horas utilizadas para elaboração de material didático e do roteiro de aula, as atividades e dinâmicas, os relatórios de avaliações e outras atividades que se fizerem necessárias para cumprimento da prestação de serviços.
5. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, será aplicado o previsto na cláusula 6.6 do Contrato de prestação de serviços ao qual esta proposta será parte integrante.
6. O Senac São Paulo é titular de todos os direitos autorais sobre os produtos criados em decorrência da execução da presente contratação, ficando a Contratante apenas autorizada a utilizar tais produtos no âmbito dos serviços contratados.
7. Os materiais ou recursos didáticos fornecidos pelo Senac São Paulo, especificamente para o programa contratado, somente poderão ser aplicados por profissionais designados pelo Senac São Paulo.
8. A Contratante autoriza expressamente o Senac São Paulo, em caráter gratuito e por tempo indeterminado, a utilizar, sem ônus, em qualquer território (nacional ou internacional), nos limites permitidos pela legislação aplicável, seu nome empresarial e sua logomarca para fins de divulgação interna, podendo veiculá-las pelos meios de comunicação disponíveis em quaisquer tipos de suportes (materiais ou imateriais), em especial mídias eletrônicas, impressas ou digitais, tais como, mas não limitadas a hotspots, webpage [www.sp.senac.br](http://www.sp.senac.br), mailing, assessoria de imprensa, cartazes, impressos, programas e chamadas comerciais em emissoras de rádio e televisão, internet, intranet, blogs, aplicativos, plataformas de comunicação,

colaboração e compartilhamento de conteúdo, arquivos e vídeos, redes sociais, inclusive Youtube, Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn, streaming e demais materiais publicitários dirigidos ao público em geral e a terceiros

9. A Contratante poderá utilizar o nome empresarial e/ou marcas do Senac São Paulo no âmbito dos serviços contratados, desde que siga rigorosamente os padrões estabelecidos no Guia de Utilização da Logomarca do Senac São Paulo, a ser disponibilizado por meio de correspondência eletrônica (e-mail), e obtenha autorização prévia do representante do Senac São Paulo quanto ao formato a ser utilizado.
10. As Partes comprometem-se reciprocamente a não divulgar ou utilizar, por si ou por terceiros, quaisquer informações ou dados confidenciais fornecidos pela outra, ou sobre os quais venham a ter acesso, sem autorização prévia e escrita da outra, sob pena de responderem civil e criminalmente por tais atos.
11. O Senac São Paulo pode ser contratado por dispensa de licitação, nos termos do inciso XV do artigo 75 da Lei 14.133, de 01/04/2021.
12. O Senac São Paulo, serviço social autônomo e entidade educacional sem fins lucrativos, possui ampla imunidade tributária e isenção fiscal, conforme artigo 150, inciso VI, alínea "c", da Constituição Federal (impostos); artigo 15, parágrafo 1º, da Lei nº 9.532/97 (CSLL); artigo 13, incisos III e VI, e artigo 14, inciso X, da Medida Provisória nº 2.158-35/01 (PIS/PASEP e COFINS); e artigos 12 e 13 da Lei nº 2.613/55. Face à imunidade tributária e à isenção fiscal demonstradas, os serviços prestados pelo Senac não sofrem qualquer retenção de impostos e/ou de contribuições na fonte.
13. Não se aplica à presente contratação a retenção previdenciária de 11% (onze por cento) sobre a fatura ou recibo, prevista no artigo 31 da Lei nº 8.212/91, uma vez que os serviços prestados não se enquadram como cessão de mão de obra ou de serviço temporário.
14. As Notas Fiscais de Serviços – NFS, nos termos das legislações federais e municipais em vigor, serão emitidas pela Unidade prestadora do serviço com base na carga horária cursada no período de competência (mês do serviço efetivamente prestado).

15. As Unidades do Senac São Paulo responsáveis pela prestação dos serviços, realizarão a emissão das respectivas Notas Fiscais nos termos das legislações federais e municipais em vigor.
16. A opção de pagamento por meio de depósito bancário será centralizada na conta corrente da Matriz do Senac São Paulo, conforme as seguintes especificações:  
Banco: 001- Banco do Brasil  
Agência: 3344-8  
Conta corrente: 95911-1  
CNPJ: 03.709.814/0001-98
- 18.1 A Nota Fiscal será emitida pela Unidade Educacional prestadora de serviço, que tem natureza jurídica e contábil de filial, subordinada à matriz ou sede, consoante IN/RFB nº1.863/2018 e/ou atualizações, a quem pertence a conta bancária indicada, mantendo-se a identidade da pessoa jurídica contratada.
17. O Senac São Paulo poderá utilizar consultor do seu quadro próprio, bem como terceiros contratados para execução desta Proposta.
18. Em reunião de alinhamento, após a assinatura do contrato, serão acordados entre o Senac São Paulo e o SEBRAE SP quais modelos de relatórios irão fazer parte da prestação de contas, que servirão como instrumento avaliativo de prestação de serviço.
19. As partes ajustam que quaisquer questões relativas à execução do objeto contratual poderão ser alteradas ou ajustadas durante a vigência do contrato, por meio de reunião, cuja pauta será objeto de ata a ser anexada ao processo do Sebrae.
20. Os valores constantes desta proposta serão reajustados anualmente, por meio de Termo de Aditamento, no qual constará o índice de reajuste acordado entre as partes dentre os oficiais vigentes no Brasil.
21. Quando desta Proposta resultar acesso, recebimento, processamento, transmissão, classificação, transferência ou qualquer outro tratamento de dados pessoais, as Partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros, deverão:

- (i) Cumprir as normas brasileiras vigentes sobre proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (“LGPD”), a todo o momento e de forma completa, mantendo comprovação de tal cumprimento;
- (ii) Garantir o enquadramento do tratamento de dados pessoais em uma das bases legais previstas na LGPD quando atuando na qualidade de controladoras;
- (iii) Tratar os dados pessoais exclusivamente para finalidades decorrentes desta Proposta e em hipóteses autorizadas pela legislação aplicável, especialmente a LGPD;
- (iv) Cooperar mutuamente para garantir o cumprimento dos direitos dos titulares de dados pessoais e determinações de autoridades fiscalizadoras relativas ao tratamento de dados pessoais realizado em razão desta Proposta, assim como o atendimento às obrigações decorrentes da LGPD no que concerne o objeto da Proposta;
- (v) Manter os dados pessoais em sigilo e segurança, adotando medidas de segurança da informação adequadas ao risco de suas atividades, incluindo as medidas de segurança física, técnica e organizacional comercialmente razoáveis e adequadas para garantir a segurança, a confidencialidade e a integridade dos dados pessoais, bem como para evitar eventual alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado;
- (vi) Notificar a outra Parte em até 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir do seu conhecimento: (a) o recebimento de qualquer comunicação, incluindo notificação ou citação, solicitando o fornecimento da integralidade ou parte dos dados pessoais; e (b) a ocorrência de qualquer violação de dados pessoais, juntamente com informações sobre os dados pessoais objeto da violação, quantidade de titulares afetados, consequências da violação, medidas adotadas para reduzir eventuais impactos da violação, e outras que possam ser razoavelmente necessárias;
- (vii) Compartilhar dados pessoais com subcontratados ou suboperadores somente se existente compromisso escrito com estes capaz de garantir proteção equivalente àquela decorrente desta Proposta e da legislação aplicável;
- (viii) Garantir que empregados, prepostos, representantes e quaisquer terceiros contratados e suboperadores estejam sujeitos a obrigações de confidencialidade adequadas à natureza do tratamento de dados pessoais realizado em razão da Proposta;
- (ix) Destruir ou devolver, conforme definido conjuntamente pelas Partes, a totalidade ou parte dos dados pessoais compartilhados, incluindo cópias existentes ao

término da relação entre as Partes, ressalvadas as hipóteses de retenção dos dados pessoais em razão de obrigação legal ou regulatória ou outra hipótese legal autorizadora;

(x) Autorizar, sempre que aplicável e devidamente justificado, a realização de avaliação e auditoria quanto ao cumprimento do previsto nesta Proposta;

(xi) Responsabilizar-se integralmente por quaisquer danos decorrente de e/ou relacionados ao tratamento de dados pessoais causados por sua culpa e/ou dolo, inclusive de seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros, plenamente assegurado o direito de regresso se a parte não infratora for acionada."

### VIII – INVESTIMENTOS

Item	Valor da Consultoria	Carga-Horária	Valor Hora	Quantidade de Consultoria	Valor Total
Consultoria 24 horas (presencial)	R\$ 6.576,00	24	R\$ 274,00	1123	R\$ 7.384.848,00
Consultoria 28 horas (presencial)	R\$ 7.672,00	28	R\$ 274,00	236	R\$ 1.810.592,00
Consultoria 30 horas (presencial)	R\$ 8.220,00	30	R\$ 274,00	1282	R\$ 10.538.040,00
Consultoria 40 horas (presencial)	R\$ 10.960,00	40	R\$ 274,00	751	R\$ 8.230.960,00
Consultoria 24 horas (remoto)	R\$ 4.464,00	24	R\$ 186,00	180	R\$ 803.520,00
Consultoria 30 horas (remoto)	R\$ 5.580,00	30	R\$ 186,00	366	R\$ 2.042.280,00
Consultoria 40 horas (remoto)	R\$ 7.440,00	40	R\$ 186,00	66	R\$ 491.040,00
<b>Investimento Total</b>				<b>4004</b>	<b>R\$ 31.301.280,00</b>

### **Observações:**

a) Para as consultorias abaixo, o Senac SP realizará entrega somente em formato presencial:

- Processos de Governança em Meios de Hospedagem – 28h
- Qualidade no Turismo – Implantação de Procedimentos – 40h
- Cliente Oculto – 30h

- b) Os valores estabelecidos para os serviços previstos nesta proposta permanecerão inalterados pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da assinatura deste instrumento.
- c) Após o prazo supracitado, a contratação de novas turmas/serviços será objeto de nova proposta.

### **IX – FORMA DE PAGAMENTO**

Os pagamentos serão efetuados por meio de depósito bancário, mediante apresentação e conferência dos atendimentos realizados até o último dia útil do mês subsequente a realização do serviço.

A prestação de contas referente ao mês de execução deverá ser encaminhada pelo Senac São Paulo ao SEBRAE-SP subsequente a realização do serviço. Fica estabelecido que na impossibilidade do envio de algum documento dentro do prazo citado acima, este será enviado no próximo lote mensal. Após o recebimento do lote pelo SEBRAE-SP, este deverá ser conferido, validado e criticado em até 30 dias úteis. Caso o SEBRAE-SP não se manifeste no prazo estabelecido, o Senac São Paulo considerará seu silêncio como validação e aceite, dando por concluída a respectiva etapa, e dará continuidade ao processo de cobrança. Após a conferência e respectiva concordância do SEBRAE SP, o Senac São Paulo deverá emitir o boleto com data de vencimento correspondente a 30 (trinta) dias após a validação da documentação pelo SEBRAE SP.

O SEBRAE SP pagará em até 30 (trinta) dias após a validação prevista, entrega de Nota Fiscal do Serviço Prestado e demais documentos acordados entre as partes referentes a prestação de contas.

Em caso de inconsistência no(s) item(s) do(s) serviço(s) e/ou produto(s) entregue(s) e/ou na documentação fiscal, o prazo de entrega de pagamento será contado a partir da(s) correspondente(s) regularização(ões).

### X – ACEITE DA PROPOSTA

Estando de acordo com todos os itens desta Proposta, favor preencher os dados da empresa, providenciar a assinatura do representante legal da Contratante, que também deverá rubricar todas as páginas, e enviar ao Senac São Paulo, aos cuidados de Jaqueline Souza Santos de Oliveira, digitalizado para o e-mail: [jaqueline.ssoliveira@sp.senac.br](mailto:jaqueline.ssoliveira@sp.senac.br)

### XI – DADOS DA EMPRESA

**Razão Social: SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP**

CNPJ: 43.728.245/0001-42  
Inscrição Estadual:  
Inscrição Municipal:  
Endereço: Rua Vergueiro, 1.117  
Bairro: Paraíso - São Paulo/SP  
CEP: 01.504-001

#### **Contato:**

Nome: Bernardo Ignarra  
Cargo: Unidade Territorial e Setorial  
CPF:  
Fone: 11 98913-4949  
E-mail: [bernardo@sebraesp.com.br](mailto:bernardo@sebraesp.com.br)

#### **Representante Legal:**

Nome: **NELSON DE ALMEIDA PRADO HERVEY COSTA**  
Cargo: Diretor-Superintendente  
CPF:  
Fone:  
E-mail:

#### **DE ACORDO:**

DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_.

---

Nome e assinatura do Representante Legal da Empresa.



### ANEXO I – CONSULTORIA TECNOLÓGICAS

#### 1. Título do Serviço Tecnológico: Avaliação de Loja

##### Descrição do Serviço Tecnológico:

Não são necessários pré-requisitos em relação ao estágio de maturidade do negócio.

A abordagem se concentra em diagnóstico e análise de contexto, utilizando experimentação e simulação de situações práticas. Durante as atividades, se aplicam técnicas para o desenvolvimento de soluções, promovendo proposições de problemas, discussões de casos reais, estudos de caso, atividades práticas, leitura e análise de relatórios.

- **Etapa 01 | Alinhamento da Proposta:**

Reunião de alinhamento para discutir características da loja, mercado alvo, planejamento de visitas e cronograma de ações.

- **Etapa 02 | Avaliação da Estrutura Física:**

Avaliação da estrutura física, incluindo aspectos como visibilidade, localização, estacionamento, fluxo de pessoas, fachada, calçada, paisagismo, comunicação visual, pintura interna, iluminação, layout, ambientação, limpeza, sinalização interna, expositores, vitrine, entre outros.

- **Etapa 03 | Avaliação do Processo de Atendimento:**

Avaliação do processo de atendimento, considerando imagem pessoal, canais de venda, qualificação técnica, educação, conhecimento sobre o cliente, persuasão, atendimento telefônico, gestão de vitrine, inovação e uso de tecnologias.

- **Etapa 04 | Avaliação da Gestão Produtiva:**

Avaliação da gestão produtiva, envolvendo definição de preço, lucratividade, forma de pagamento, controle de custos, estoque, monitoramento da concorrência, cadastro de clientes, seleção da equipe de vendas, pesquisa de satisfação, parcerias, utilização de

datas comemorativas, divulgação de promoções, remuneração da equipe, rotatividade, avaliação de desempenho, procedimentos padronizados, formulários e nível de informatização.

**Carga Horária:** 40 horas

**Entregáveis:**

**Entrega da Etapa 01:** Ata da Reunião

**Entrega da Etapa 02:** Relatório de Avaliação da Estrutura Física

**Entrega da Etapa 03:** Relatório de Avaliação do Processo de Atendimento

**Entrega da Etapa 04:** Relatório Final com avaliações das Etapas anteriores e plano de melhorias, além de uma declaração assinada pela empresa demandante confirmando a explicação dos resultados pela prestadora de consultoria.

## 2. Título do Serviço Tecnológico: Cliente Oculto

**Descrição do Serviço Tecnológico:**

- Não são necessários pré-requisitos em relação ao estágio de maturidade do negócio.
- O consultor simulará um cenário de compra, realizando visitas e acessos sem agendamento à empresa, tanto presencialmente quanto por telefone e canais digitais;
- Para empresas do segmento de Turismo (Turista Oculto), a análise seguirá condições específicas estabelecidas no termo de referência.
- Atividades incluem uma compra real com posterior devolução para avaliar o pós-venda, elaboração de relatório com observações, avaliações, recomendações, proposta de plano de ação e cronograma.

3. Carga Horária: 30 horas

4. Entregáveis:

- Relatório de visita técnica presencial e dos acessos por telefone e canais digitais, assinado pelo empresário, abordando objetivos da consultoria, metodologia, situação verificada, avaliações, recomendações, boas práticas de inovação, hub de serviços, utilização de tecnologias para melhor experiência do cliente, plano de ação e cronograma proposto.
- Declaração assinada pelo empresário atestando o recebimento das entregas da prestadora de serviço tecnológico e a explicação do conteúdo das entregas à empresa demandante;
- Apresentação do relatório à empresa demandante em reunião.

### **3. Título do Serviço Tecnológico: Boas Práticas em Ambientes Comerciais Layout e Aspectos de Visual Merchandising**

#### **Descrição do Serviço Tecnológico:**

- Não são necessários pré-requisitos em relação ao estágio de maturidade do negócio.
- Este serviço de consultoria tem como objetivo orientar diferentes segmentos de venda de produtos (bens ou serviços) na adaptação do ambiente, na aproximação entre marca e cliente, na compreensão das tendências do mercado contemporâneo alinhado ao mundo digital e à nova configuração de distanciamento social. O enfoque se baseia nas boas práticas de ambientes comerciais, sendo ágil e de baixo custo.

#### **Etapa 01 | Alinhamento da Demanda:**

- Realização de reunião remota (via ferramentas de videoconferência) para abertura com o cliente, nivelamento do escopo de trabalho, entendimento das queixas do empresário e alinhamento de expectativas e objetivos da consultoria;
- O cliente envia fotos/vídeos e dimensões gerais do espaço físico para análise e identificação de pontos a serem melhorados.

### **Etapa 02 | Consultoria em Boas Práticas no Ambiente:**

- Orientação sobre boas práticas e pontos de adequações, abrangendo materiais de acabamento/revestimento, fachada, vitrine, iluminação, expositores, layout, fluxo, estoque, climatização, comunicação visual, e estímulos sensoriais.
- Diretrizes sobre a implementação das intervenções com plano de ação, considerando regras de distanciamento social e normativas vigentes.
- A adequação do atendimento à carga horária é realizada, sendo ambientes grandes ou complexos contemplados parcialmente, considerando itens prioritários.

#### **4. Carga Horária: 24 horas**

#### **5. Entregáveis - Entrega Única (Etapa 01 e 02):**

Reunião para apresentação do Relatório de Sugestões, incluindo responsáveis, objetivo da consultoria, itens para adequação identificados e soluções propostas. O documento é validado/assinado pelo empresário, atestando o recebimento das entregas e a explicação do conteúdo pela prestadora de serviços. Por ser um serviço ágil e de baixo custo, as entregas das etapas são realizadas de uma única vez.

### **4. Título do Serviço Tecnológico: Planejamento para Busca Orgânica SEO**

#### **Descrição do Serviço Tecnológico:**

- Recomendável ser usuário de redes sociais e/ou ter noções de marketing digital.
- Recomendável que a empresa já tenha perfil em redes sociais (presença digital) e/ou website.
- O serviço tecnológico visa o diagnóstico e a análise de contexto, com experimentação e simulação de situações práticas. Durante esse processo, os docentes aplicam técnicas para o desenvolvimento de soluções, envolvendo proposições de problemas, discussões de casos reais, estudos de caso, atividades práticas, leitura e análise de relatórios. Tem como foco orientar o desenvolvimento de um modelo de comércio eletrônico, utilizando plataformas eletrônicas como computadores, smartphones, tablets, entre outras, para operações de compra e/ou venda de produtos e/ou serviços por meio de ambiente virtual (Internet). Os objetivos específicos incluem o desenvolvimento de estratégias para aumentar a audiência do site, otimizar o site para pesquisas na web, aumentar a visibilidade nas listagens de resultados de pesquisas e melhorar o ranqueamento em motores de busca, como Google e Bing.

#### **ETAPA 01 | PLANEJAMENTO TÉCNICO**

- Diagnóstico do contexto da empresa e mercado de atuação.
- Orientação para elaboração de relatório, incluindo pesquisa e estudo de posicionamento, definição de palavras-chave e desenvolvimento de cronograma de postagens (se aplicável ao SEO off-page).

#### **ETAPA 02 | SEO ON-PAGE**

- Orientação técnica para revisão das marcações do código do site (SEO on-page), definição de títulos e descrições de páginas, avaliação do formato das imagens, configuração do servidor para melhor tempo de resposta, link building para aumentar a relevância do site, sugestões para utilização de tecnologias imersivas, realidade aumentada, inteligência artificial e/ou ferramentas de monitoramento de redes sociais.

### **ETAPA 03 | MONITORAMENTO**

Orientação técnica para avaliação do processo de indexação do site, revisão do planejamento para os próximos dois meses, criação de estratégia para monitoramento, orientação sobre monitoramento de rankings no Google e utilização de ferramentas técnicas para análise e performance do site.

**1. Carga Horária : 24 horas**

**2. Entregáveis:**

- Entrega da Etapa 01: Ata da Reunião e cronograma de execução.
- Entrega da Etapa 02: Proposta de projeto detalhado e métricas a serem implementadas.
- Entrega da Etapa 03: Relatório diagnóstico contendo análise competitiva, relatório de palavras-chave, análise de performance de indicadores (K.P.I), estratégias de conteúdo e posts publicados para SEO off-page.

### **ENTREGA ETAPAS 01, 02 E 03:**

- Relatório Diagnóstico:
- Análise competitiva dos concorrentes e do posicionamento do site.
- Relatório de palavras-chave.
- Análise de performance de indicadores (K.P.I).
- Estratégias de conteúdo para melhorar a performance do site.
- Posts publicados para SEO off-page.

- Análise de viabilidade técnica para uso de tecnologias imersivas, realidade aumentada, inteligência artificial e/ou ferramentas de monitoramento de redes sociais.

### **5. Título do Serviço Tecnológico: Planejamento para Presença Digital e Links Patrocinados**

#### **Descrição do Serviço Tecnológico:**

- Recomendável ser usuário de redes sociais e/ou ter noções de marketing digital.
- Recomendável que a empresa já tenha perfil em redes sociais (presença digital) e/ou website.
- O serviço tem como foco o diagnóstico e a análise de contexto, com experimentação e simulação de situações práticas. Envolve a aplicação de técnicas para o desenvolvimento de soluções, prevendo proposições de problemas, discussões de casos reais, estudos de caso, atividades práticas, leitura e análise de relatórios.
- O objetivo principal é orientar as empresas para um planejamento eficaz de atuação no ambiente digital, visando aumentar a visibilidade da marca, produto ou serviço para um público mais qualificado. A orientação educacional pode incluir a recomendação de uma agência e/ou consultoria de marketing, dependendo das necessidades do cliente.

#### **Etapa 01 | Alinhamento:**

- Reunião de alinhamento para discutir as características dos produtos/serviços, do mercado alvo, mensuração de recursos e qualificação das pessoas envolvidas, e planejamento dos trabalhos.

#### **Etapa 02 | Diagnóstico:**

- Diagnóstico interno e externo, incluindo análise das estratégias e ações de marketing digital da empresa, identificação de pontos de melhoria, uso de recursos, SEO, métricas, retorno sobre o investimento.
- Apresentação de relatórios alinhados ao planejamento estratégico da empresa, levantamento das necessidades do negócio, imersão nos objetivos estratégicos do cliente, e levantamento da presença dos clientes no ecossistema digital.

### **Etapa 04 | Fechamento e Entrega:**

- Reunião para validação e entrega do Relatório.

### **Etapa 03 | Projeto para Planejamento Digital:**

- Orientações para a produção de um projeto detalhado, incluindo proposta de plano de ação, identificação de padrões, recursos, funcionalidades e tendências de mercado, planejamento para atuação em mídias sociais, busca orgânica, links patrocinados, e diretrizes de Governança.
- Proposta de planejamento para implantação de métricas e desenvolvimento, melhorias ou customizações de ambientes tecnológicos na web conforme necessidades apontadas no planejamento.

### **Carga Horária – 30 horas**

#### **Entregáveis:**

- **Entrega da Etapa 01:** Ata da Reunião e cronograma de execução.
- **Entrega da Etapa 02:** Relatório do Diagnóstico Inicial (obrigatório) e Orientação para o Planejamento de campanha organizada por Grupos; Anúncios; Plataforma; Palavras Chaves (opcional, quando houver campanha).
- **Entrega da Etapa 03:** Proposta de projeto detalhado e métricas a serem implementadas.
- **Entrega da Etapa 04:** Ata da Reunião.

### **6. Título do Serviço Tecnológico: Processos de Governança em Meios de Hospedagem**

#### **Descrição do Serviço Tecnológico:**

- Este projeto busca aprimorar a qualidade e eficiência dos serviços oferecidos pelos meios de hospedagem, promovendo uma experiência positiva para os clientes e fortalecendo a marca no mercado.
- Para participar deste projeto de consultoria em governança hoteleira, é necessário ser um micro ou pequeno empreendedor no ramo de meios de hospedagem, demonstrando interesse em aprimorar sua marca. Além disso, é fundamental fornecer informações estratégicas e técnicas essenciais à entidade executora para o desenvolvimento efetivo do trabalho. Recomenda-se que o negócio já esteja em funcionamento para garantir que o atendimento seja eficaz.
- O projeto prevê a realização de atividades que estimulem as equipes envolvidas a participarem ativamente do processo de análise, diagnóstico e elaboração de um plano de ação. O atendimento poderá ser híbrido em algumas etapas, considerando a realidade e contexto da empresa demandante.

#### **Etapa 01 | Alinhamento da Proposta**

Realização de reunião de abertura junto ao cliente para nivelamento do escopo do trabalho e levantamento de dados para orientar o planejamento.

Elaboração de lista de necessidades, contendo cronograma de atividades resumido, principais eventos, agendas de reuniões e definição de responsáveis pelo andamento dos serviços.

#### **Etapa 02 | Avaliação dos Processos do Departamento de Governança**

Observação in loco das atividades realizadas pelo departamento de governança para diagnóstico. Serão abordadas áreas como procedimentos de limpeza, arrumação dos leitos, controle de enxovais, organização da rouparia, utilização de planilhas, EPIs, fluxos operacionais, entre outros.

### **Etapa 03 | Elaboração do Plano de Ação e da Orientação de Padronização dos Procedimentos de Governança Hoteleira (POPG)**

Elaboração de material para orientar sobre os procedimentos de padronização dos serviços de governança hoteleira (POPG), seguindo padrões do segmento.

Desenvolvimento de um plano de ação resultante das visitas da Etapa 02, com instruções sobre a correta execução dos processos.

#### **Carga Horária – 28 horas**

#### **Entregáveis:**

- Relatório fotográfico com Plano de Ação.
- POPG - documento de Procedimentos Operacionais Padronizados de Governança.
- Relatório Final.
- Entrega Única (Etapas 2 e 3) - Reunião para apresentação de relatório fotográfico com Plano de Ação das não conformidades observadas durante o diagnóstico, incluindo sugestões de ações corretivas e preventivas. Será apresentado um POPG - documento de Procedimentos Operacionais Padronizados de Governança e Relatório Final com assinatura da empresa demandante atestando o recebimento das entregas e compreensão do conteúdo.

### **7. Título do Serviço Tecnológico: Qualidade no Turismo Implantação de Procedimentos**

#### **Descrição do Serviço Tecnológico:**

Este projeto destina-se a micro e pequenos empreendedores do setor de turismo, no segmento comercial, que demonstrem interesse em aprimorar sua marca. É fundamental fornecer informações estratégicas e técnicas à entidade executora para o desenvolvimento do trabalho.

Recomenda-se que o negócio já esteja em funcionamento para garantir a eficácia do atendimento. Este projeto visa fortalecer a gestão e a qualidade nos serviços, promovendo o desenvolvimento sustentável dos empreendimentos turísticos participantes.

As atividades serão conduzidas de forma a estimular as equipes envolvidas a participarem ativamente do processo de análise, diagnóstico e elaboração de um plano de ação. O atendimento poderá ser híbrido em algumas etapas, adaptando-se à realidade e contexto da empresa demandante.

### **Etapa 01 | Fase Inicial SEBRAE e Empresa Demandante: Contextualização**

- a. Atendimento inicial para alinhamento da descrição do serviço e da demanda da empresa.
- b. Apresentação da descrição do serviço à empresa demandante e alinhamento de demanda.
- c. Validação da descrição do serviço e proposta final pelo cliente, seguida pela contratação do serviço.

### **Etapa 02 | Consultoria Diagnóstico Participativo**

O diagnóstico participativo será elaborado considerando as necessidades da empresa, escopo de qualidade desejado e conceitos de qualidade no setor de turismo, baseando-se em normas como ABNT NBR ISO 21401:2020 e Selo Turismo Responsável do Ministério do Turismo.

Será realizada uma avaliação em 7 eixos:

- Aspectos iniciais e motivacionais.
- Estratégia comercial do negócio.
- Práticas de gestão interna.
- Comunicação e presença online.
- Práticas sustentáveis.
- Segurança e acessibilidade.

- Integração e governança.

### **Etapa 03 | Implementação e Elaboração do Plano de Ação**

Elaboração participativa do Plano de Ação, considerando a contribuição das equipes e definindo ações corretivas a partir do diagnóstico.

**Carga Horária: 40h**

#### **Entregáveis:**

- **Entrega Etapa 01:**

Documento contendo responsáveis pela prestação do serviço, escopo do serviço, plano de ação com o planejamento e cronograma das atividades, e outros aspectos acordados, assinado pela empresa demandante.

- **Entrega Etapa 02:**

Relatório de Avaliação contendo o diagnóstico participativo e o plano de ação, construído colaborativamente.

- **Entrega Etapa 03:**

Relatório final detalhando o plano de ação elaborado de forma participativa e colaborativa pela empresa demandante, com a sistematização do diagnóstico realizado, as recomendações para itinerários formativos para desenvolvimento contínuo das equipes e da empresa, validado pela empresa demandante e com assinatura da empresa demandante atestando o recebimento das entregas realizadas pelo prestador de serviço e que ele explicou ao cliente o conteúdo das entregas efetivadas.

# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

## CONTRATO\_045-2024\_SEBRAETEC\_SENAC

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=0B-E5-48-ED-6E-BC-FB-AD-2B-1E-4C-FB-72-8E-B4-9B-D3-C1-CE-9A> acesse o site

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

**CÓDIGO:** 0B-E5-48-ED-6E-BC-FB-AD-2B-1E-4C-FB-72-8E-B4-9B-D3-C1-CE-9A

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

✓ **Josiane Serrano - 654.\*\*\*.\*\*\*-72** - 19/11/2024 16:57:02

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

**IP:** 186.\*\*\*.\*\*\*.\*\*0

✓ **Marco Antonio Scarasati Vinholi - 326.\*\*\*.\*\*\*-62** - 23/11/2024 00:01:48

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

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

✓ **Reinaldo Pedro Correa - 813.\*\*\*.\*\*\*-20** - 25/11/2024 17:57:03

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

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

✓ **Nelson de Almeida Prado Hervey Costa - 251.\*\*\*.\*\*\*-80** - 26/11/2024 18:21:34

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

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

# PROTOCOLO DE TESTEMUNHA(S)

✓ **Luciana Alfredo - 213.\*\*\*.\*\*\*-46** - 19/11/2024 18:23:52

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

**IP:** 186.\*\*\*.\*\*\*.\*\*0

✓ **Fabio Angelo Bonassi - 168.\*\*\*.\*\*\*-45** - 26/11/2024 11:07:29

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

**IP:** 189.\*\*\*.\*\*\*.\*\*4

