



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 044/SEBRAE-PE/2024

DA CONVOCAÇÃO

SEBRAE-PE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Pernambuco, com sede na Rua Tabaiaras, 360 – Ilha do Retiro – CEP: 50.750-230 – Recife/PE, CNPJ/MF nº 09.829.524/0001-64, através do pregoeiro **Victor Miranda Pereira Costa** e dos Membros da Comissão Permanente de Licitação - CPL, nomeados pela Portaria DIREX nº 04/2024, de 19/01/2024, **torna público** que promoverá **LICITAÇÃO NA MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO DO TIPO MENOR PREÇO – REPRESENTADO PELO MENOR VALOR EM DISPUTA**, conforme condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

I. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Pernambuco - **SEBRAE-PE**.

II. Código UASG: **929819**

III. Solicitante: Unidade de Administração

IV. Modalidade: **Pregão Eletrônico**.

V. Tipo de Licitação: **Menor Preço**.

VI. Modo de Disputa: **Aberto**.

VII. Ressalta-se que apesar das disposições constantes no Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br> (**SISTEMA COMPRASGOV**), a presente licitação será regida pelo **REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E DE CONTRATOS DO SISTEMA SEBRAE**, Resolução CDN nº 439/2023, de 28 de novembro de 2023, disponível no endereço: <https://bit.ly/2vCnyEi.2>

VIII. **ATENÇÃO: Havendo divergência entre o descrito no Portal de Compras do Governo Federal e o presente Instrumento Convocatório (e seus Anexos), deve prevalecer a especificação contida no Instrumento Convocatório (e seus Anexos).**

IX. Abertura das propostas e Início da Sessão Pública de Disputa de Preços: **data e hora Conforme Aviso de Licitação**.

X. Local da sessão: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br> (**SISTEMA COMPRASGOV**).

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de manutenção e aprimoramento do Sistema de Inteligência Orquestrável Digital de Gestão e Automação de Acervo de Produtos do Portfólio do SEBRAE-PE, conforme condições e exigências estabelecidas no Anexo I – Termo de Referência deste Edital.

1.2. A licitação será realizada em **lote único**, formado por 03 (três) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõe.

1.3. O critério de julgamento adotado será o de **menor preço por lote**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações dos serviços.

2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão as Pessoas Jurídicas legalmente constituídas, operando nos termos da legislação vigente, cuja finalidade e o ramo de atuação sejam condizentes com o objeto desta licitação, que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - **SICAF** e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.



2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Não poderão participar desta licitação:

2.5.1. Pessoas Jurídicas que se encontrem, ao tempo da licitação, impossibilitadas de participar da licitação em decorrência de sanção que foi imposta pelo Sistema SEBRAE ou pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

2.5.2. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.5.3. Empregado ou diretor do Sistema SEBRAE;

2.5.4. Pessoas jurídicas que tenha em seus quadros societários empregados ou diretores do Sistema SEBRAE;

2.5.5. Entidades sem fins lucrativos que tenham empregados ou diretores do Sistema SEBRAE como dirigentes dessas entidades;

2.5.6. As entidades integrantes dos Conselhos Deliberativos e Fiscais do SEBRAE/PE;

2.5.7. Os membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do SEBRAE/PE, titulares ou suplentes;

2.5.8. Pessoas jurídicas que tenham em seus quadros societários membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do SEBRAE/PE, titulares ou suplentes;

2.5.9. Entidades sem fins lucrativos que tenham como dirigentes membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do SEBRAE/PE, titulares ou suplentes;

2.5.10. Pessoa jurídica que tenha como sócio ex-membro dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do SEBRAE/PE, não poderá prestar serviços para a sua respectiva unidade federativa, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do respectivo desligamento;

2.5.11. Pessoa jurídica que tenha como sócio ex-empregado do SEBRAE/PE, não poderá prestar serviços para a sua respectiva unidade federativa, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de 18 (dezoito) meses, contados a partir do respectivo desligamento, exceto de referidos sócios forem aposentados;

2.5.12. Pessoas jurídicas constituídas sob a forma de consórcio.

2.6. As vedações previstas no **subitem 2.5.6.** não se aplicam ao Instituto Euvaldo Lodi (IEL) e aos Serviços Sociais Autônomos, nem às pessoas jurídicas integrantes da Administração Pública, Direta ou Indireta, federal, estadual ou municipal.

2.7. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA



3.1. O licitante cadastrará sua proposta, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para a abertura da sessão pública, momento em que o prazo para o cadastramento de novas propostas será automaticamente encerrado.

3.2. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do Sistema, que:

3.2.1. Está ciente das condições contidas no edital e seus anexos e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos neste Edital;

3.2.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

3.2.3. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.2.4. Cumpre as exigências de reserva de cargos prevista em lei para: aprendiz; pessoas com deficiências; reabilitado da Previdência Social; bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, quando cabíveis;

3.2.5. A sua proposta econômica compreenderá a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal de 1988, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo;

3.2.6. Manifesta ciência em relação a todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

3.3. Por ocasião do registro da proposta, o licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que:

3.3.1. Atende aos requisitos legais para fazer jus aos benefícios previstos no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE (Resolução CDN nº 493/2024) no Capítulo XI - Do Tratamento Favorecido às Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedores, artigos 58 a 67 inclusive.

3.3.2. No ano-calendário de realização deste Pregão, ainda não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.4. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e à proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

3.5. O licitante deverá consignar, de forma expressa no sistema eletrônico, os valores unitários dos itens que compõem o lote, nos moldes do Termo de Referência, sendo os valores total e global preenchido automaticamente pelo sistema.

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

3.7. O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

3.8. Todas as especificações contidas na proposta vinculam o licitante.



3.9. Caso conste da proposta condições mais vantajosas que as exigidas neste edital, elas não serão consideradas para efeito de julgamento das ofertas, mas obrigarão o proponente a cumpri-las durante a execução contratual.

3.10. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

3.11. Não serão admitidas alegações posteriores de desconhecimento do objeto, bem como de dificuldades técnicas não previstas.

3.12. A simples participação neste certame implica:

3.12.1. A aceitação plena e irrevogável de todas as condições estabelecidas neste Instrumento convocatório e seus anexos;

3.12.2. Que o licitante vencedor se compromete a cumprir o objeto licitado de acordo com as especificações, com o preço e prazo, constantes de sua proposta.

4. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

4.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

4.2. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

4.3. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário de cada item. O sistema eletrônico de processamento do certame calculará automaticamente o valor total do item e do lote, a partir do valor unitário indicado pelo licitante e os quantitativos previamente registrados pelo Pregoeiro.

4.3.1. Para composição do valor dos lances a serem registrados no sistema, deverá ser considerada a tabela presente no item 1.1. do Termo de Referência.

4.4. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.

4.5. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.6. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários, quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, será de **R\$ 50,00 (cinquenta reais) para o item 01 e de R\$ 0,50 (cinquenta centavos) para os itens 02 e 03.**

4.7. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

4.8. A licitação adotará o **modo de disputa “aberto”**, no qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

4.8.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogado automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.



4.8.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

4.8.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação.

4.8.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

4.8.5. Após o reinício previsto no item anterior, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

4.9. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

4.10. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

4.11. Durante o transcurso da sessão, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

4.11.1. Será desclassificado o licitante que se identificar durante a fase de lances.

4.12. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

4.13. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.14. Em caso de empate entre as propostas iniciais, será utilizado como critério de desempate a disputa final, caso o empate permaneça, será realizado sorteio.

4.15. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial.

4.16. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006 e na Resolução CDN nº 493/2024.

4.16.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

4.16.2. A mais bem classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

4.16.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem no intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.



4.16.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

4.17. Após encerrada a fase de lances, o pregoeiro iniciará a negociação e a fase de aceitação e julgamento da proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado disponível para a contratação e as demais condições definidas neste edital.

5. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DA ACEITABILIDADE

5.1. O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e a compatibilidade com o Termo de Referência.

5.2. O pregoeiro verificará a compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, podendo o pregoeiro negociar para obter condições mais vantajosas.

5.3. Encerrada a negociação, o pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação do cumprimento das exigências do Termo de Referência.

5.4. A proposta deverá vir acompanhada da tabela disposta no item 1.1. (um) do Termo de Referência, bem como atender às especificações técnicas determinadas naquele instrumento e em seus apêndices.

5.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido a partir de solicitação fundamentada feita pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.6. Será desclassificada a proposta que:

5.6.1. não atenda as condições deste Edital;

5.6.2. estabeleça preços ou vantagens baseadas nas ofertas dos demais licitantes;

5.6.3. possua mais de 01 (uma) opção para cada item;

5.6.4. apresente valores unitários ou totais acima dos valores estimados pelo SEBRAE/PE para cada item ou lote;

5.6.5. for alternativa ou submetida a termo, condição ou encargo;

5.6.6. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pelo SEBRAE/PE.

5.7. O ônus da prova da exequibilidade dos preços cotados é de responsabilidade do autor da proposta, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data da intimação.

5.8. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

5.9. O pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende as condições de participação estipuladas no certame, conforme requerido no **item 2** do edital.

6. DA DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO

6.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica e fiscal poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

6.2. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante classificado em primeiro lugar.



6.3. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 02 (duas) horas.

6.4. Habilitação Jurídica:

6.4.1. Cédula de identidade do(s) sócio(s) administrador(es).

6.4.2. Prova de registro comercial, no caso de empresa individual;

6.4.4. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente;

6.4.5. Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos no subitem anterior.

6.5. Habilitação Fiscal:

6.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas **(CNPJ).**

6.5.2. Prova de regularidade para com:

6.5.2.1. A Fazenda Federal e Seguridade Social (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União);

6.5.2.2. A Fazenda Municipal – Certidão de Regularidade Fiscal da Receita Municipal da sede da Empresa interessada nessa licitação;

6.5.2.3. O Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), expedido pela Caixa Econômica Federal (CRF), no cumprimento dos encargos instituídos por lei;

6.5.2.4. A Justiça do Trabalho, em cumprimento à Lei nº 12.440/2011 e à Resolução Administrativa TST nº 1470/2011, comprovada por meio da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa.

6.6. Qualificação Técnica:

Para fins de qualificação técnica, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

6.6.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL (DA PESSOA JURÍDICA)

6.6.1.1. A licitante deverá apresentar Declarações/Atestados de Aptidão Técnica expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, certificando que a **pessoa jurídica** executou satisfatoriamente contratos relacionados e compatíveis com o objeto descrito no Termo de Referência.

6.6.1.2. Para fins de comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços que envolvam o desenvolvimento de soluções tecnológicas de acordo com o detalhamento da tabela abaixo:

Quesito	Critério de atendimento	Requisitos
1. Manejo de ferramentas de inteligência artificial	Pelo menos um dos requisitos	• APIs de OpenAI • Google Bard



2. Experiência com Banco de Dados	Todos os requisitos	• SQL Server, • NoSQL (MongoDB, etc.)
3. Serviços de Nuvem	Pelo menos um dos requisitos	• Azure • AWS • Google Cloud
4. Ferramentas de CI/CD	Pelo menos um dos requisitos	• GitHub Actions • GitLab CI/CD • Azure DevOps
5. Segurança	Pelo menos um dos requisitos	• Certificados SSL/TLS • Autenticação OAuth • JWT
6. Monitoramento e Logs	Pelo menos um dos requisitos	• Azure Monitor, • Application Insights • Grafana
7. Ferramentas de Integração	Pelo menos um dos requisitos	• ETL (Azure Data Factory, AWS Glue) • Webhooks
8. Hospedagem de APIs	Pelo menos um dos requisitos	• Azure App Services • AWS Lambda
9. Integração com CRM	Todos os requisitos	• Experiência com integrações de soluções tecnológicas
10. Balanceadores de Carga	Todos os requisitos	• Experiência em balanceadores de Carga para distribuição de tráfego e alta disponibilidade
11. Ferramentas de Low Code	Todos os requisitos	• Experiência em ferramentas de Low code. Desenvolvimento rápido, configuração e ajustes da apresentação de interfaces pelo próprio usuário não-desenvolvedor
12. Desenvolvimento de APIs e Integrações	Todos os requisitos	• Experiência com criação • Documentação e manutenção de APIs • RESTful e SOAP
13. Programação	Todos os requisitos	• JavaScript • C# • NET • TypeScript • HTML5 • CSS3
14. Frameworks	Todos os requisitos	• Angular • .NetCore
15. Segurança de Dados	Todos os requisitos	• Implementação de práticas de segurança, criptografia e conformidade com LGPD
16. Gestão de Indicadores de desempenho de infoprodutos ou itens análogos	Todos os requisitos	• Análise de desempenho de produtos • Higienização de produtos • priorização de produtos



17. Análise multicritério	Todos os requisitos	Experiência em implementação de metodologia de análise multicritério para avaliação de indicadores de ciclo de vida do produto (CVP)
18. Engenharia de prompt	Todos os requisitos	Experiência em engenharia de prompt para IAs
19. Mineração e Análise de Dados	Todos os requisitos	Experiência com: - Perfilamento de clientes - Algoritmos de recomendação - Análise preditiva
20. Manutenção de Sistemas	Todos os requisitos	Experiência em ajustes, aprimoramentos contínuos com <i>capacidade e garantia</i> de reversão de alterações de sistemas e soluções digitais
21. Automação de Processos	Todos os requisitos	Experiência com utilização de scripts e ferramentas para integração e automação de fluxos de trabalho
22. Desenvolvimento de Prototipagem de Interfaces	Todos os requisitos	Práticas de criação de protótipos de alta fidelidade para testes e validações
23. Automação	Todos os requisitos	Experiência com mapeamento de tarefas cadastrais sensíveis à automação e implementação de automação de análises de indicadores
24. Gestão de Segurança	Todos os requisitos	Experiência com Implementação de práticas de segurança da informação, prevenção contra ataques e auditoria de acessos
25. Experiência em Gestão de Projetos Tecnológicos	Todos os requisitos	Experiência em projetos de integração de alta complexidade e manutenção de sistemas corporativos
26. IS (Geographic Information System)	Todos os requisitos	Experiência em Utilização de GIS para análise e apresentação de dados geoespaciais relacionados a dinâmicas de mercado e de consumo
27. Web Services (REST e SOAP 1.1 ou superior)	Todos os requisitos	Práticas de Integração via Web Services para comunicação entre sistemas.
28. Keycloak	Todos os requisitos	Experiência com Software open-source para gerenciamento de autenticação e autorização de usuários
29. API com sistemas internos de gestão e registro de atendimentos	Todos os requisitos	Experiência com integrações de aplicações corporativas de registro e gestão de atendimento de organizações de grande porte,



		com canais de atendimento implantados em cada uma das unidades federativas do Brasil
30. SEO (Search Engine Optimization)	Todos os requisitos	Otimização de páginas para melhorar a performance e visibilidade nas buscas.

6.6.1.3. Os atestados poderão vir acompanhados de um relatório, na forma de estudo de caso, que indique o nexo de analogia entre o que foi desenvolvido no serviço descrito no atestado e a atividade descrita no Termo de Referência, explicando tecnicamente (referenciando a tabela acima) esta analogia.

6.6.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL

6.6.2.1. Indicação do profissional nomeado como responsável técnico, que deverá demonstrar, através de atestado de capacidade técnica, a experiência em gestão de projetos que envolvam o desenvolvimento de soluções tecnológicas de acordo com o detalhamento da tabela constante do item 6.6.1.2. acima.

6.6.2.2. O atestado de capacidade técnica poderá vir acompanhado de estudos de caso que demonstrem a liderança técnica em projetos anteriores, evidenciando a coordenação de equipe multidisciplinar, descrevendo a tomada de decisões, e os resultados alcançados, que estabeleçam um nexo de semelhança com o objeto a ser contratado e que faça referência à aplicação de análises multicritério aplicadas a soluções tecnológicas nos termos descritos na tabela constante do item 6.6.1.2. acima.

6.6.2.3. O profissional indicado na forma supra deverá participar do serviço objeto do contrato, e será admitida a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pelo SEBRAE-PE.

6.6.3. Caso se entenda por necessário, poderá ser solicitada a apresentação dos relatórios mencionados nos itens 6.6.1.3. e 6.6.2.2., caso não tenham sido apresentados juntamente com os documentos de habilitação, para fins de ampliar a análise de preenchimento dos requisitos exigidos.

6.6.4. Para assinatura do contrato, a proponente deverá comprovar que o profissional indicado como responsável técnico está a elas vinculado.

6.6.4.1. A comprovação do vínculo do responsável técnico poderá ser realizada pelas seguintes formas: a) no caso de empregado do licitante, por meio da Carteira de Trabalho e Previdência Social; b) no caso de sócio, através do contrato/estatuto social; c) no caso de prestador de serviços, mediante contrato escrito firmado com o licitante.

6.6.5. Os atestados apresentados para fins de qualificação técnica deverão ser apresentados em papel timbrado, assinados por autoridades ou representante de quem o expediu, com a devida identificação. Não serão aceitos atestados apresentados no papel timbrado do fornecedor licitante.

6.6.6. O SEBRAE-PE se reserva o direito de diligenciar sobre a veracidade das informações contidas nos atestados de que trata esse item.



6.6.7. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

6.6.8. Qualquer informação incompleta ou inverídica constante dos documentos de capacitação técnica apurada pela CPL, mediante simples conferência ou diligência, implicará na invalidação do referido atestado.

6.7. Junto com a documentação deverá ser encaminhada, quando solicitado, A DECLARAÇÃO DE VERACIDADE DE DOCUMENTOS, ANEXO III deste Edital, devidamente assinada pelo representante legal da licitante.

6.8. Todos os documentos compartilhados deverão estar em nome do licitante com mesmo número de CNPJ e respectivo endereço, exceto aqueles que, pela própria natureza, forem comprovadamente emitidos apenas em nome da matriz.

6.9. Não serão aceitas cópias ilegíveis, nem protocolos de solicitação feita às repartições competentes quanto aos documentos acima mencionados. As exceções serão avaliadas quando anexada legislação específica para o respectivo documento.

6.10. Os documentos e/ou certidões comprobatórios de regularidade ou de inexistência de débito deverão estar dentro do prazo de validade neles consignados.

6.10.1. Na falta desta informação serão considerados válidos por 90 (noventa) dias, contados inclusive da emissão, aprovação ou da data de assinatura pela autoridade. As exceções serão avaliadas quando anexada legislação específica para o respectivo documento.

6.11. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

6.12. As microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), por ocasião da participação nesta licitação, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que haja alguma restrição, atendendo o que determina o art. 43 da Lei Complementar 123/2006, repercutido pela Resolução CDN nº 493/2024, artigo 61º.

6.12.1. Será assegurado prazo de **cinco dias úteis** a partir do dia imediatamente posterior ao da proclamação da empresa vencedora da licitação, prorrogável por igual período, a critério da unidade contratante, para comprovação da regularidade fiscal da microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual.

6.12.2. A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará na impossibilidade de assinatura do contrato, sendo facultada à comissão ou ao pregoeiro convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para apresentação da habilitação válida, ou decidir pelo cancelamento da licitação, desde que de forma justificada.

6.12.3. A entrega da documentação regularizada pela ME ou EPP será feita através do sistema eletrônico.

6.12.4. O licitante será comunicado por escrito pela CPL da penalidade imposta, esclarecendo que havendo reincidência, esta ficará Suspensa do direito de licitar com o SEBRAE/PE, por prazo não superior a 03 (três) anos.

7. DOS QUESTIONAMENTOS E IMPUGNAÇÕES

7.1. Informações adicionais, os pedidos de esclarecimento de dúvidas poderão ser apresentados até 03 dias úteis antes da abertura da licitação, através do e-mail da CPL (cpl@pe.sebrae.com.br).



7.2. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade, devendo apresentar o pedido, através do e-mail da CPL (cpl@pe.sebrae.com.br), até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

7.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado através do sistema do COMPRASGOV (www.gov.br/compras).

7.4. As impugnações e o pedido de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

7.4.1. O pregoeiro poderá, excepcionalmente, conceder efeito suspensivo à impugnação.

7.5. Acolhida a petição contra o ato convocatório, se necessário, será designada nova data para a realização do certame.

7.6. A não impugnação do ato convocatório implicará na plena aceitação, por parte dos interessados, de todas as condições estabelecidas.

8. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

8.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá durante a sessão pública, ou quando a decisão for tornada pública, manifestar de imediato a sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo 03 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou lavratura da ata.

8.2. As razões do recurso deverão ser encaminhadas em campo próprio, através do **SISTEMA DO COMPRASGOV** (www.gov.br/compras).

8.3. O licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo recursal, prazo esse que correrá a partir da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso.

8.4. Os recursos terão efeito suspensivo.

8.5. O provimento de recursos pela autoridade competente importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.6. Os autos do processo, caso os interessados queiram fazer alguma análise, deverão ser solicitados à CPL através do e-mail: cpl@pe.sebrae.com.br.

8.7. A falta de manifestação imediata da licitante de recorrer, contra os atos praticados pelo pregoeiro e / ou Comissão Permanente de Licitação importará na decadência do direito de recurso.

9. DA HOMOLOGAÇÃO

9.1. Declarado o licitante vencedor, a Comissão de Licitação encaminhará o processo à Diretoria Executiva do SEBRAE-PE a quem compete a homologação do processo, para prosseguimento da execução contratual.

10. DO TERMO CONTRATUAL

10.1. O SEBRAE/PE enviará o contrato para a licitante vencedora assinar eletronicamente, devendo este ser assinado dentro do prazo máximo de 03 (três) dias úteis contados do envio por e-mail, sob pena de decair o direito à contratação.



10.2. No caso de o licitante vencedor não assinar o instrumento contratual no prazo e nas condições estabelecidas, serão convocados os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para formalização da contratação nas condições de suas propostas, limitado ao valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, ou poderá o SEBRAE-PE revogar a licitação.

10.3. A licitante vencedora deste certame assumirá integral responsabilidade por quaisquer danos que em decorrência da execução do contrato correspondente, venham a ser causados ao SEBRAE-PE ou a terceiros, isentando o SEBRAE-PE de qualquer responsabilidade.

10.4. A licitante contratada será obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos que se fizerem ao objeto do contrato, em até 50% (cinquenta por cento) do valor do contrato.

10.5. A licitante vencedora se obriga a manter durante toda a execução contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

11. DAS PENALIDADES

11.1. Comete infração o licitante que:

11.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo Pregoeiro/Comissão de Licitação durante o certame;

11.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, em especial quando:

11.1.2.1. Não enviar a proposta quando convocado;

11.1.2.2. Recusar-se a enviar detalhamento da proposta quando exigível;

11.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

11.1.2.4. Deixar de apresentar amostra;

11.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

11.1.3. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

11.1.4. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

11.1.4.1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

11.1.4.2. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

11.1.4.3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.4.4. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.4.5. Praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.1.5. Não celebrar o instrumento contratual ou não entregar a documentação exigida para a contratação quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.



11.2. O SEBRAE/PE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes as seguintes sanções, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal:

11.2.1. Perda do direito à contratação;

11.2.2. Perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas, caso tenham sido solicitadas, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste edital;

11.2.3. Advertência;

11.2.4. Multa no montante equivalente a 30% do valor estimado do contrato;

11.2.5. Suspensão do direito de licitar ou contratar com o SEBRAE/PE, pelo prazo de até 03 (três) anos.

11.3. Ficará impedida do direito de licitar ou contratar com o SEBRAE, em âmbito nacional, por prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades, a empresa que:

11.3.1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

11.3.2. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

11.3.3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.3.4. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.3.5. Praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.4. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo que assegure defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação expressa do CONTRATANTE, e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vista do processo.

11.5. O cometimento de irregularidades na execução do contrato sujeitará o particular à aplicação de sanções, nos termos do contrato.

12. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

12.1. As disposições quanto à fiscalização e gestão do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência e no Contrato.

13. DA ENTREGA DO OBJETO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

13.1. As disposições quanto à entrega do objeto e as condições de pagamento são aquelas previstas no Termo de Referência e no Contrato.

14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. O SEBRAE-PE poderá transferir ou cancelar a presente licitação, por interesse público, e deverá anulá-la por ilegalidade, sempre em despacho fundamentado, sem a obrigação, por isso de qualquer indenização.

14.2. As decisões referentes à habilitação, aos julgamentos e aos recursos serão comunicadas diretamente aos licitantes, se presentes seus prepostos no ato em que for adotada a decisão, e lavradas em ata, a qual será disponibilizada e publicada no sistema eletrônico.



14.3. O pregoeiro, no interesse público, poderá: sanar e relevar omissões ou erros puramente formais observados na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometa a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

14.4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

14.5. Fica assegurado ao SEBRAE-PE o direito de verificar a exatidão das informações prestadas pelos licitantes, antes e após a homologação.

14.6. Nenhuma indenização será devida às licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

14.7. O pregoeiro, a Comissão Permanente de Licitação, ou a Autoridade Superior poderão promover diligências, destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação, fixando prazos para atendimento.

14.8. O presente Edital de PREGÃO passará a fazer parte integrante do contrato a ser celebrado, como se nele estivesse inteiramente transcrito.

Recife, data da assinatura eletrônica.

Renata Dayana Azevedo Gonzaga dos Santos

Unidade de Aquisição de Bens e Serviços – Licitações



ANEXO I – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 044/SEBRAE-PE/2024 – TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E APRIMORAMENTO DO SISTEMA DE INTELIGÊNCIA ORQUESTRÁVEL DIGITAL DE GESTÃO E AUTOMAÇÃO DE ACERVO DE PRODUTOS DO PORTFÓLIO DO SEBRAE-PE

1. OBJETO DO SERVIÇO:

1.1. Contratação de MANUTENÇÃO E APRIMORAMENTO DO SISTEMA DE INTELIGÊNCIA ORQUESTRÁVEL DIGITAL DE GESTÃO E AUTOMAÇÃO DE ACERVO DE PRODUTOS DO PORTFÓLIO DO SEBRAE-PE, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA
1	Manutenção preventiva e corretiva	Meses	12
2	Evoluções tecnológicas e metodológicas (automação e ciclo de vida)	Horas técnicas	648*
3	Evoluções de experiência de uso e no design de interação	Horas técnicas	900*

***O quantitativo de horas técnicas dos itens 2 e 3 foi estimado para um período de 12 meses, devendo ser restabelecido na hipótese de prorrogação do prazo de vigência do contrato.**

1.2. A quantidade estimada constitui-se em mera previsão dimensionada, não estando o SEBRAE-PE obrigado a realizá-la, e não cabendo à CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação se não for utilizada a quantidade prevista.

1.3. Os serviços, objeto desta contratação, são caracterizados como comuns, conforme detalhado neste Termo de Referência.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO:

2.1. A "INTELIGÊNCIA ORQUESTRÁVEL DIGITAL DE GESTÃO E AUTOMAÇÃO DE ACERVO DE PRODUTOS DO PORTFÓLIO DO SEBRAE-PE" (que daqui para frente será referenciada apenas como "Sistema de gerenciamento e interação do portfólio") é uma solução desenvolvida para o SEBRAE-PE, por meio do contrato originário do edital "CONCORRÊNCIA Nº 001/SEBRAE-PE/2023" projetada para otimizar e automatizar a gestão do portfólio de produtos e serviços.

2.1.1. Ela foi desenvolvida ao longo de 2023 e posta em funcionamento no mesmo ano, estando em operação e obtendo resultados expressivos para o SEBRAE-PE, mas também para o SEBRAE-NA.

2.1.2. Esta inteligência orquestrável está materializada num sistema, que foi feito para atender às novas necessidades do portfólio de soluções do SEBRAE, que emergiram tanto por uma mudança de categorização de produtos que o SEBRAE-NA está implantando, quanto para realizar a adequação a mudanças de sistemas, interação e reformulação de processos dentro do SEBRAE.

2.1.3. Esta plataforma digital com suas ferramentas que em seu conjunto compõe um sistema, facilita a curadoria e manutenção de soluções, oferecendo funcionalidades como categorização por famílias,



avaliação baseada em ciclo de vida, análise semântica, quantitativa e qualitativa de desempenho, e administração de usuários.

2.1.4. O sistema apoia a curadoria de produtos, higienização do portfólio, o mapeamento de quais produtos novos o portfólio precisa, a interação digital oficial entre o portfólio do SEBRAE-PE e seus clientes (internos e externo) ajudando a identificar soluções obsoletas ou redundantes para inativação, garantindo que apenas soluções relevantes, eficazes e com altos níveis de interação sejam mantidas.

2.1.5. Este sistema possui integração com fontes internas (destacando-se o SAS, o SOL e o painel de gestão de soluções) para garantir a leitura de informações cadastrais e de consumo, de forma que se possa ao mesmo tempo oferecer uma interação up-to-date dos clientes do SEBRAE-PE com o portfólio de soluções, bem como a visualização acurada dos dados de desempenho de cada Produto do SEBRAE, além de ser dotado de login pelo sistema AMEI, o que confere maior segurança e adequação aos padrões do SEBRAE.

2.1.6. Este sistema alimenta uma ferramenta de interação digital que apresenta os produtos do portfólio do SEBRAE para os clientes internos e externos do SEBRAE, com dados de performance e de relevância, que se ajustam conforme os resultados de consumo e de utilização do produto, mas também de acordo com a preferência dos usuários. Esta inteligência digital permite aos usuários do SEBRAE-PE um controle mais efetivo e proativo sobre o portfólio de produtos e serviços, melhorando significativamente a eficiência operacional e a satisfação do usuário, proporcionando meios também de interação do cliente com os produtos do portfólio.

2.1.7. A contratação do serviço de manutenção a esta tecnologia se justifica, dado que ela já está em utilização, logrando êxito crescente nos requisitos das quais elas se descreve, além de estar já preparada para futuros aprimoramentos que serão imperiosamente necessários para o funcionamento do SEBRAE-PE e a adequação tecno-metodológica com as necessidades demandadas por todas as UF's do SEBRAE a pedido do SEBRAE-NA.

2.1.8. É crucial enfatizar que, para assegurar que a solução oferecida permaneça eficaz e atenda adequadamente às necessidades para as quais foi projetada, mantendo-se atualizada diante dos avanços tecnológicos e dos novos recursos avançados que são continuamente disponibilizados no mercado, além de estar livre de falhas ou inconsistências que possam interromper seu funcionamento integral ou diminuir a qualidade de suas funcionalidades, torna-se essencial sustentar certos serviços de TI.

2.1.9. Não basta apenas adquirir um software e adquirir um servidor que o abrigue; é imprescindível também contratar serviços técnicos que garantam o suporte, a manutenção e a evolução contínua da ferramenta, inclusive para resolver integrações contingenciais de outros sistemas do SEBRAE, tanto os que já existem, quanto os que já estão homologados.

2.1.10. A importância eloquente da vantagem desta contratação se verifica nos problemas atávicos que o SEBRAE-PE tinha com seu portfólio resolvidos por este sistema e pelo aperfeiçoamento no fluxo



processual não só na unidade de soluções, como para todos os usuários do acervo de soluções do SEBRAE-PE, com mediações de uso que são indispensáveis e que anteriormente não existiam.

3. JUSTIFICATIVA

3.1. A justificativa para a contratação encontra-se pormenorizada na Aquisição de Bens e Serviços - ABS nº 43/2024, de 15 de junho de 2024.

3.2. É necessário esclarecer que a contratação será feita por meio de um único lote, pois todos os serviços são interdependentes. As tarefas de suporte técnico e manutenção podem ocorrer ao mesmo tempo e no mesmo módulo ou requisito, não existindo possibilidade técnica para dividir essas atividades entre diferentes empresas para sua execução.

3.3. Para assegurar a conformidade deste modelo com as normas de licitação e contratação pública, assegurando a eficiência e a flexibilidade que a manutenção do sistema demonstrou ter ao longo da celebração do contrato 53.2023, recomenda-se um formato que se flexibiliza entre uma forma de tratamento cronológico-orçamentário para procedimentos de rotina e de gravidade urgente e um, sob demanda, para adaptações que estejam a serviço das estratégias tecnológicas já iniciadas ou que terão andamento durante o vigor do novo contrato a ser celebrado. Desta forma, o objeto será atendido por serviços pagos por valores fixos, sob condições descritas neste documento, e uma outra parte feita sob demanda, com a condição de que a complexidade deste serviço seja demonstrado via relatório produzido pela CONTRATADA e validado pela CONTRATANTE.

3.4. A adoção de um modelo de contratação que combina horas técnicas sob demanda com um valor fixo mensal para manutenção e suporte técnico está estrategicamente alinhada às diretrizes modernas de governança e gestão de Tecnologia da Informação (TI). Este modelo é recomendado pelas melhores práticas em eficiência e redução de custos, conforme apontado pelo Tribunal de Contas da União (TCU).

3.5. Referindo-se novamente ao TCU, que orienta que as gestões de contratos de consultoria e fornecimento de produtos em tecnologia da informação priorizem a eficiência, recomenda-se adotar, portanto, modelos compatíveis com a administração pública ou privada, ao mesmo tempo que a gestão se precate para as rápidas mudanças tecnológicas. Durante a vigência de um contrato, essas mudanças podem apresentar complexidades, esforços e variações de preços tendendo, naturalmente, à redução de preço e de prazo, inclusive.

3.6. Conclusivamente, analisando as informações descritas acima e pela experiência com contratos anteriormente celebrados no SEBRAE-PE, levando em consideração também o sistema de gestão de portfólio e a forma como ele vem funcionando, a utilização de uma mensuração por Unidades de Serviço Técnico (USTs), por exemplo, pode ser desaconselhada neste contexto.

3.7. A implementação dessa estrutura contratual proporciona significativa flexibilidade, permitindo adaptações ágeis às necessidades específicas do serviço, fato demonstrado inúmeras vezes na gestão contratual do sistema de gestão e interação do portfólio do SEBRAE-PE.



3.8. Esta abordagem não só otimiza os recursos disponíveis, mas também fortalece a capacidade de resposta da organização frente às dinâmicas tecnológicas e às demandas operacionais, garantindo assim uma governança de TI robusta e adaptativa de entrega, unidade de preço, e o preço em reais

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO CONSIDERANDO AS ESPECIFICAÇÕES DO PRODUTO

4.1. O fornecimento de serviços técnicos especializados será utilizado para a continuidade e desenvolvimento do sistema integrado 'Jornadas Inteligentes' do SEBRAE-PE, conforme o que foi produzido por meio do CONTRATO Nº 53.20231.

4.2. Este serviço inclui a manutenção e inteligência orquestrável digital para gestão e automação do acervo de produtos do portfólio; gerenciamento de dados e administração da plataforma através de ferramentas Low-code; além de aprimoramentos na experiência de uso no contexto de IHC e nos requisitos de rotina de design de interação.

5. ITENS DA CONTRATAÇÃO

5.1. A descrição do Sistema Integrado “Jornadas Inteligentes”, como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico específico no apêndice I deste Termo de Referência.

5.2. Sobre os itens da contratação:

5.2.1. Os itens que repartem o cumprimento do objeto desta contratação são três, a saber (vide também a tabela 1 abaixo, para maior detalhamento):

5.2.1.1. Manutenção preventiva e corretiva;

5.2.1.2. Evoluções tecnológicas e metodológicas (automação e monitoramento do ciclo de vida de produtos),

5.2.1.3. Evoluções de experiência de uso e no design de interação.

Tabela 1 Detalhamento dos Itens do Contrato

ITEM	TÍTULO	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE	FORMA DE PAGAMENTO
1	Manutenção preventiva e corretiva	Manter o “Jornadas inteligentes” e a “Plataforma de soluções” nas mesmas condições de funcionamento em que eles foram homologados, incluindo em homologações posteriores a este texto: Serviços	Suporte em dias e horários laborais, de acordo com o calendário nacional, salvo exceções pactuadas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE ou quando há um chamado justificadoamente urgente em relação o	Valor fixo mensal.

¹ Ver o apêndice I



		contínuos de monitoramento, manutenção, otimização, atualizações de software para atender novas demandas tecnológicas, correções de bugs, garantia de compatibilidade com novas versões das tecnologias já embarcadas, do funcionamento estável das APIs, preservação e hospedagem dos bancos de dados e outras interações atuais que o sistema faça, inclusive com fontes externas e atendimento de chamados nas condições conforme o que descreve o item 4.	funcionamento do sistema	
2	Evoluções tecnológicas e metodológicas (automação e ciclo de vida)	Evoluções em funções administrativas do sistema, aporte de novas fontes de dados e metodologias de avaliação quantitativa e qualitativa, aprimoramentos e/ ou ajustes nas IA's embarcadas (ou a inclusão de novas ferramentas e/ ou metodologias de avaliação, indicação	Sob demanda	Sob demanda



		automatizada de produtos e customização do gerenciamento do portfólio)		
3	Evoluções de experiência de uso e no design de interação	Provisão de customização e evolução do design de interface e experiência do usuário, incluindo redesign de elementos gráficos, melhoria da acessibilidade e usabilidade, e criação de novas funcionalidades de navegação, interação, ferramentas de compartilhamento e avaliação feita pelo usuário, e outras customizações análogas aos itens mencionados.	Sob demanda	Sob demanda

5.3. Estrutura do pagamento de acordo com a modalidade fixa e sob demanda:

5.3.1. Valor Fixo Mensal: Será estabelecido um valor fixo mensal que cobrirá serviços básicos de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva do sistema, conforme está representado na Tabela. Este valor garantirá que o sistema permaneça operacional e que o suporte técnico esteja prontamente disponível para resolver questões rotineiras e urgências que não demandem desenvolvimento ou intervenções complexas.

5.3.2. Contratação de Horas Técnicas sob Demanda: Para serviços que exigem expertise técnica específica para desenvolvimento, aprimoramento ou correções que vão além da manutenção rotineira, as horas técnicas serão contratadas sob demanda. Repartidas em dois itens que podem ter a utilização concomitante e/ou intercambiável, dado a natureza de algumas interações que fazem com que estes itens se tornem indissociáveis um do outro, em casos de particularidade específica ou imponderável, isso



permitindo uma gestão financeira mais eficiente e uma alocação de recursos alinhada com as necessidades reais do projeto ao longo do tempo.

6. ESPECIFICAÇÕES:

6.1. Modelo de Contratação para Execução dos Serviços:

6.1.1. O modelo de contratação proposto para a execução dos serviços de manutenção e suporte técnico do sistema integrado de gestão envolve uma combinação de pagamento fixo mensal e a contratação de horas técnicas sob demanda.

6.1.2. Esse modelo é delineado para oferecer flexibilidade na alocação de recursos e eficiência na gestão dos custos, assegurando a disponibilidade contínua do suporte e a capacidade de atender a demandas específicas e pontuais de manutenção e aprimoramento.

6.2. A complexidade das atividades que serão realizadas sob demanda, serão planejadas e orçadas por meio de um fluxo comunicações entre o contratante e a contratada por meio de um canal de Service desk (caso este canal apresente qualquer problema, pode-se utilizar serviços de mensageria via smartphone, telefone e e-mail, desde que estas comunicações possam ser posteriormente formalizadas em atas de reunião ou o registro que parecer mais adequado entre as partes).

6.2.1. Esta mediação dotada de interações de suporte técnico em modalidade remota, repartirá estes chamados por 4 níveis de gravidade/complexidade, cada um deles terá um prazo de atendimento (que se dará via comunicação escrita).

6.2.2. O tempo da solução do problema que o chamado descreve, só poderá ser aprazada mediante um parecer técnico, ou com pactuação por escrito entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, que explique a inviabilidade e/ou a impertinência técnica deste lapso temporal. O descritivo das gravidades está representado na tabela 2.

Tabela 2: Classificação dos chamados de acordo com seu nível de severidade

NÍVEL	SEVERIDADE	DESCRIÇÃO SUMÁRIA	INÍCIO DO ATENDIMENTO	TEMPO DA SOLUÇÃO (HORAS CORRIDAS)
1	Parada total do sistema em produção ou comprometimento da segurança de dados do SEBRAE-PE	É um problema de altíssima gravidade e que será associado incondicionalmente ao item I, que contempla os serviços pagos em valores fixos	Imediato	Em até 02 horas
2	Grave perda de funcionalidade, mas o sistema continua em produção	É um problema de altíssima gravidade e que será associado incondicionalmente ao item I, que contempla os serviços pagos em valores fixos	Imediato	Em até 12 horas



3	Erro numa determinada funcionalidade já homologada do sistema que não interdite o acesso do usuário às funcionalidades básicas de visualização, navegação, busca e compartilhamento.	É o problema que demanda uma solução caracterizada pelas intervenções de médio grau de complexidade técnica, como levantamento de requisitos, suporte técnico, design, projetos, serviços moderados de sustentação, instalação e configuração de aplicações, rotinas básicas de banco de dados, etc. Atribuir este chamado a uma evolução que precise ser realizada sob demanda precisa necessariamente de um relatório que descreva a necessidade da utilização deste recurso de acordo com o grau da complexidade que a solicitação manifeste. Este relatório precisa ser validado via e-mail pelo gestor do contrato ou por pessoa formalmente indicada por ele com autorização devidamente assinada entre as partes (O gestor, o gestor provisório e a CONTRATADA)	Em até 2 horas	Em até 24 horas
4	Divergência interna de dados (em uma tela/módulo é exibido um número diferente de outro ambiente da interface)	É o problema que demanda uma solução caracterizada pelas intervenções de médio grau de complexidade técnica, como levantamento de requisitos, suporte técnico, design, projetos, serviços moderados de sustentação, instalação e configuração de aplicações, rotinas básicas de banco de dados, etc. Atribuir este chamado a uma evolução que precise ser realizada sob demanda precisa necessariamente de um relatório que descreva a necessidade da utilização deste recurso de acordo com o grau da complexidade que a solicitação manifeste. Este	Imediato	Em até 48 horas



		relatório precisa ser validado via e-mail pelo gestor do contrato ou por pessoa formalmente indicada por ele com autorização devidamente assinada entre as partes (O gestor, o gestor provisório e a CONTRATADA)		
5	Problemas de baixa gravidade	É o problema que demanda uma solução caracterizada pelas intervenções de médio grau de complexidade técnica, como levantamento de requisitos, suporte técnico, design, projetos, serviços moderados de sustentação, instalação e configuração de aplicações, rotinas básicas de banco de dados, etc. Atribuir este chamado a uma evolução que precise ser realizada sob demanda precisa necessariamente de um relatório que descreva a necessidade da utilização deste recurso de acordo com o grau da complexidade que a solicitação manifeste. Este relatório precisa ser validado via e-mail pelo gestor do contrato ou por pessoa formalmente indicada por ele com autorização devidamente assinada entre as partes (O gestor, o gestor provisório e a CONTRATADA)	Em até 4 horas	Em até 48 horas

6.3. Os serviços deste instrumento serão prestados nas modalidades de suporte técnico e sustentação. Entende-se por:

6.4. SUPORTE TÉCNICO: são as demandas pontuais solicitadas pelo usuário, que geralmente não envolvem tarefas de desenvolvimento ou manutenção nas funcionalidades do sistema, mas que dependem de conhecimento técnico sobre o sistema.



6.5. SUSTENTAÇÃO: Consiste no esforço necessário para atendimento de uma demanda de correção e continuidade dos sistemas e contemplará os seguintes tipos de serviços:

6.5.1. Manutenção Corretiva: Correção de falhas ou defeitos de sistema em produção, não percebidos durante a fase de testes e homologação, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mau funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados ou documentados.

6.5.2. MANUTENÇÃO PREVENTIVA: Reengenharia ou alterações no software buscando melhorar a confiabilidade ou oferecer uma estrutura melhor para futuras manutenções. Pode ainda incluir execução de rotinas de testes padronizados, para antecipar e intervir em comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mau funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados ou documentados.

6.5.3. MANUTENÇÃO Evolutiva: Adequação do sistema às necessidades de melhorias não previstas nos requisitos aprovados ou documentados, ou ainda a novas tecnologias ou a novos paradigmas de programação, com ou sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenção e usabilidade do sistema. Inclui ainda customizações realizadas para adequar o sistema à regras de negócio específicas.

6.5.4. Manutenção Adaptativa: Adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados), que não impliquem em inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades.

6.6. Os serviços de manutenção do sistema descritos neste termo devem ser executados para assegurar a operação contínua da solução.

6.7. Esses serviços de suporte técnico e manutenção devem manter a solução plenamente operacional por um período inicial de 12 meses, com possibilidade de renovação por períodos adicionais, a critério do SEBRAE/PE, conforme estabelecido no Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE.

6.8. Cada homologação de uma nova evolução ou aprimoramento passa a fazer parte dos novos requisitos do sistema, tendo o funcionamento deles, portanto, garantidos pela manutenção periódica descrita no Item 1 do objeto do contrato e na gravidade número I na ordem de chamados.

6.9. O suporte técnico será fornecido durante dias úteis, das 8:00 às 18:00 horas, por meio de chamadas telefônicas, internet (chamados) ou e-mail, para resolver problemas operacionais ou tirar dúvidas dos funcionários da CONTRATANTE, assegurando a operação ininterrupta do sistema.

6.10. Os serviços de suporte técnico e de sustentação de sistema compreende toda documentação mínima listada abaixo, e devem estar inseridos nos relatórios que descreverão os serviços pedidos sob demanda:



Tabela 3: Documentação associada aos serviços descritos em relatório: (execução)

Etapas	Artefatos
Levantamento de Requisitos	• Diagrama de Caso de Uso; • Especificação de Caso de Uso Preliminar; • Análise de Impacto; • Cronograma; • Estimativa Inicial;
Análise / Projeto	• Modelo de Dados; • Especificação de Caso de Uso;
Layout	• Implementação do Layout; • Protótipo;
Construção	Implementação das funcionalidades (programas); • Código • Banco
Teste e Homologação	Plano de Teste (definição dos objetivos dos testes no escopo da iteração, ou projeto, os itens-alvo, a abordagem adotada, os recursos necessários e os produtos que serão liberados); Caso/Procedimento de Testes; Relatório dos testes; Relatório de testes de Stress; Plano de homologação; Teste Unitário; • Teste Integrado; • Teste de Sistema; • Teste Automatizado; • Teste de carga e desempenho; • Teste de vulnerabilidade; • Teste de funcionais; • Teste não funcionais (usabilidade/acessibilidade); • Teste de Regressão.
Implantação em ambiente de produção	Plano de Implantação (descreve o conjunto de tarefas necessárias para instalar e testar o produto desenvolvido de modo que ele possa ser efetivamente transferido para a comunidade de usuários); Manual do sistema Atualizado;
Garantia	Garantia técnica da solução implementada: até o fim da vigência do contrato, cada aprimoramento, ajuste e/ou evolução passará a fazer parte das descrições de requisitos que o sistema passará a ter suporte e manutenção



6.11. Quaisquer custos com deslocamento ou estadia de funcionários da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem repasse dessas despesas para a CONTRATANTE sob qualquer circunstância.

6.12. A CONTRATADA deve manter um servidor para aplicações e banco de dados, seja em suas próprias instalações ou em sua nuvem, para o desenvolvimento dos projetos e a hospedagem do sistema, caso assim seja solicitado.

6.13. A atividade de desenvolvimento utilizará as bases de dados que poderão estar localizada ou serem transferidas (em caso de transferência, sem custo adicional da CONTRATADA em relação ao CONTRATANTE) nos servidores do SEBRAE/PE, com conexão via VPN fornecida pelo SEBRAE/PE.

6.14. Se ocorrerem falhas com a VPN, SEBRAE/PE e a CONTRATADA colaborarão para encontrar uma solução que não interfira nos projetos em desenvolvimento.

6.15. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico, remoto, sempre que solicitado pelo SEBRAE/PE, sem custos adicionais, para resolver quaisquer problemas como falhas, interrupções, ajustes ou melhorias necessárias para o funcionamento adequado da solução.

6.16. Deve ser disponibilizada e configurada pela CONTRATADA uma plataforma de Service Desk acessível via internet, protegida por login e senha, para o registro de solicitações de suporte técnico e outras demandas, em português.

6.17. Em caso de problemas com o sistema de Service Desk, o suporte poderá ser acionado via telefone ou e-mail, de segunda a sexta, das 8:00 às 18:00.

6.18. Durante a vigência do contrato, o SEBRAE/PE poderá fazer um número ilimitado de solicitações via Service Desk para atender suas necessidades relativas aos produtos e sistemas, e cada interação deve ser enviada para um e-mail especificado pelo SEBRAE/PE.

7. FLUXO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO:

7.1. A demanda por serviços de manutenção do sistema será feita à CONTRATADA usando um Formulário de Análise de Requisitos.

7.2. Esse formulário será preenchido pelos usuários para descrever suas necessidades, que serão avaliadas pela Unidade de design de soluções do SEBRAE/PE. Essa avaliação incluirá a verificação da viabilidade da solicitação e os ajustes necessários serão realizados em conjunto com todas as partes interessadas para garantir que todas as especificações da demanda sejam atendidas.

7.3. Após a avaliação do formulário, a Unidade de design de soluções organizará uma reunião de alinhamento (presencial ou virtual) com a CONTRATADA para apresentar a demanda e esclarecer quaisquer dúvidas.

7.4. Sequência do fluxo de solicitação de serviços:

7.4.1. Após a conclusão da análise, o Formulário de Análise de Requisitos será enviado à CONTRATADA através de um chamado aberto no sistema de Service Desk.



7.4.2. Dentro de um prazo de cinco dias úteis, a CONTRATADA deve elaborar e enviar o orçamento para aprovação através do sistema de Service Desk, detalhando o escopo completo e o cronograma de execução, incluindo as horas técnicas necessárias para a realização do serviço.

7.4.3. Caso necessário, a CONTRATADA pode solicitar uma extensão do prazo para a elaboração do orçamento, desde que devidamente justificado.

7.4.4. A execução da demanda só poderá ser iniciada após a aprovação do orçamento, que será confirmada pelo envio do orçamento digitalizado e assinado através do sistema de Service Desk. Alterações nos valores só podem ocorrer se houver mudança de escopo, e qualquer alteração deve ser aprovada novamente.

7.4.5. Após a aprovação, a CONTRATADA deve executar a demanda dentro do prazo estipulado e realizar a implantação no ambiente de homologação do sistema.

7.4.6. O SEBRAE/PE realizará testes para validação do sistema dentro de um prazo de até dez dias úteis após a implantação.

7.4.7. Após a validação dos testes em ambiente de homologação, o sistema será colocado em produção e a empresa de serviços deverá assegurar, por um período mínimo de noventa dias, qualquer correção de erros de código que possa surgir sem custo adicional.

7.4.8. Erro de código é definido como qualquer funcionalidade que não opere conforme o previsto nos casos de teste.

7.4.9. Se após a validação dos testes surgirem erros de especificação e o levantamento dos requisitos não tenha sido feito pela CONTRATADA, a responsabilidade será do SEBRAE/PE.

7.4.10. Erro de especificação se refere às descrições funcionais do sistema que devem ser baseadas nos requisitos do negócio.

7.4.11. A CONTRATADA deve submeter, no máximo até 120 dias antes do fim do contrato, um plano detalhado para a transferência de conhecimentos e tecnologias para a próxima empresa de serviços ou para os próprios funcionários do SEBRAE/PE. Esse plano deve incluir:

7.4.11.1. A relação dos membros da equipe de transferência da CONTRATADA, detalhando seus papéis e responsabilidades;

7.4.11.2. A definição das fases do processo de transferência, bem como as atividades a serem realizadas, com datas de início e término previstas;

7.4.11.3. Um cronograma abrangente para a transferência;

7.4.11.4. A compilação e entrega de toda a documentação produzida durante os serviços prestados, incluindo documentos adicionais que, embora não previstos na metodologia, são necessários para a completa compreensão do serviço realizado;

7.4.11.5. A entrega das versões finais dos produtos desenvolvidos;

7.4.11.6. A apresentação de um plano de gerenciamento de riscos e um plano de contingência;

7.4.11.7. A revogação de acessos, e-mails e outros recursos fornecidos à CONTRATADA durante a vigência do contrato.

7.4.11.8. O SEBRAE/PE pode reduzir o prazo de 120 dias em casos de rescisão ou denúncia do contrato.

8. DIREITOS DE PROPRIEDADE

8.1. A CONTRATADA deverá assegurar que os produtos e serviços fornecidos estão livres de violações de direitos autorais.

8.2. Todos os produtos gerados pelos serviços prestados pela CONTRATADA serão propriedade do SEBRAE/PE, incluindo todos os direitos associados, como códigos-fonte, documentação técnica,



componentes essenciais e bibliotecas usadas no desenvolvimento e na manutenção dos mesmos, além das metodologias associadas à análise de dados de produto.

8.3. O SEBRAE/PE poderá compartilhar esses direitos de propriedade com a CONTRATADA, permitindo que esta ofereça os produtos e resultados para outras unidades federativas do SEBRAE, desde que autorizado pelo gestor do contrato e pela diretoria.

8.4. A CONTRATADA cederá ao SEBRAE/PE todos os direitos patrimoniais e de propriedade intelectual sobre os produtos e resultados desenvolvidos durante a contratação, incluindo estudos, relatórios, especificações e códigos-fonte, entre outros.

8.5. A CONTRATADA só poderá fazer uso ou divulgar esses produtos e resultados a terceiros, incluindo outros SEBRAE's, mediante a autorização expressa do gestor do contrato e da diretoria do SEBRAE/PE.

8.6. A CONTRATADA deverá garantir que todos os elementos integrantes do produto final, como programas e documentação, são originais e não violam direitos de terceiros, incluindo patentes e direitos autorais.

9. DA EQUIPE TÉCNICA

9.1. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1.1. A realização dos serviços demandará uma equipe técnica formada por profissionais que possuam experiência em serviços de natureza idêntica ou semelhante ao objeto do termo de referência, essenciais para a adequada execução das tarefas, de acordo com todos os critérios especificados na tabela nos subitêntes no interior deste item, respondendo as necessidades do objeto do contrato de acordo com os prazos e e descrições da tabela 2, que possibilitará a exigência objetiva de que a equipe laboral já esteja composta no momento da assinatura do contrato.

9.2. DA COMPOSIÇÃO LABORAL DA EQUIPE TÉCNICA

9.2.1. A equipe deste projeto terá um (hum) *responsável técnico*, que liderará uma equipe formada por *interlocutores técnicos* que levarão a cabo todas as necessidades descritas no objeto, de acordo com as atribuições e com as rotinas de comunicação que o responsável técnico definir em comum acordo com o gestor do contrato.

9.2.2. Caberá ao responsável técnico dimensionar a quantidade de interlocutores e de descrever suas atribuições, bem como monitorar as atividades e o fluxo de comunicação deles com o gestor do contrato.

9.2.3. O responsável técnico pode acumular a posição de interlocutor técnico, desde que isto seja definido após a assinatura do contrato.

9.2.4. O responsável técnico, mesmo não sendo ele um interlocutor técnico, deverá responder e/ou acompanhar às demandas do gestor do contrato, sempre que este assim achar necessário.



9.2.5. Não haverá, por parte da contratada, possibilidade de não satisfazer os prazos descritos na tabela 2, que só poderá ser flexibilizada em condições descritas por relatório (escrito pela contratada e homologada pela contratante) que descreva a interdição técnica que justifique esta flexibilização.

9.2.6. O gestor do contrato poderá convocar toda a equipe, a qualquer momento, de forma *ad nutum*, para reuniões, ajustes ou atendimentos necessários durante a vigência do contrato, mesmo que esta convocação não esteja de acordo com os tempos estabelecidos na tabela 2.

9.3. Caberá ao responsável técnico assegurar a organização laboral e a composição de sua equipe, que poderá ser modificada de forma organizacional, com esta modificação sendo comunicada ao gestor do contrato.

9.4. Ao substituir um interlocutor técnico:

9.4.1. O responsável técnico deverá comunicar ao gestor do contrato quem substituirá este empregado, assegurando a passagem das informações pertinentes à atividade deste interlocutor;

9.4.2. Enquanto esta passagem não ocorrer de forma satisfatória, caberá ao responsável técnico substituir este interlocutor

9.4.3. A substituição, recomposição ou qualquer movimento que altere a estabilidade laboral da equipe, deve ser acompanhada de providências jurídicas produzidas pela Contratada que precatem o vazamento de dados sensíveis, seja a respeito dos dados originários do SEBRAE-PE, seja a respeito de informações no interior da interlocução entre o gestor e a fornecedora do contrato, cabendo à CONTRATADA se responsabilizar pela garantia do sigilo de informações contra danos que se possam causar por sua alteração organizacional.

10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

10.1. A empresa a ser contratada deverá apresentar Declarações/ Atestados de Aptidão Técnica expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, certificando que a pessoa jurídica executou satisfatoriamente contratos relacionados e compatíveis com o objeto deste Termo de Referência.

10.2. Para fins de comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços que envolvam o desenvolvimento de soluções tecnológicas de acordo com o detalhamento da tabela 4 abaixo.

Tabela 4 - Relação entre quesito, e o critério de atendimento do quesito a ele associados

Quesito	Critério de atendimento	Requisitos
31. Manejo de ferramentas de inteligência artificial	Pelo menos um dos requisitos	• APIs de OpenAI • Google Bard
32. Experiência com Banco de Dados	Todos os requisitos	• SQL Server, • NoSQL (MongoDB, etc.)
33. Serviços de Nuvem	Pelo menos um dos requisitos	• Azure • AWS • Google Cloud
34. Ferramentas de CI/CD	Pelo menos um dos requisitos	• GitHub Actions • GitLab CI/CD • Azure DevOps



35. Segurança	Pelo menos um dos requisitos	• Certificados SSL/TLS • Autenticação OAuth • JWT
36. Monitoramento e Logs	Pelo menos um dos requisitos	• Azure Monitor, • Application Insights • Grafana
37. Ferramentas de Integração	Pelo menos um dos requisitos	• ETL (Azure Data Factory, AWS Glue) • Webhooks
38. Hospedagem de APIs	Pelo menos um dos requisitos	• Azure App Services • AWS Lambda
39. Integração com CRM	Todos os requisitos	• Experiência com integrações de soluções tecnológicas
40. Balanceadores de Carga	Todos os requisitos	• Experiência em balanceadores de Carga para distribuição de tráfego e alta disponibilidade
41. Ferramentas de Low Code	Todos os requisitos	• Experiência em ferramentas de Low code. Desenvolvimento rápido, configuração e ajustes da apresentação de interfaces pelo próprio usuário não-desenvolvedor
42. Desenvolvimento de APIs e Integrações	Todos os requisitos	• Experiência com criação • Documentação e manutenção de APIs • RESTful e SOAP
43. Programação	Todos os requisitos	• JavaScript • C# • NET • TypeScript • HTML5 • CSS3
44. Frameworks	Todos os requisitos	• Angular • .NetCore
45. Segurança de Dados	Todos os requisitos	• Implementação de práticas de segurança, criptografia e conformidade com LGPD
46. Gestão de Indicadores de desempenho de infoprodutos ou itens análogos	Todos os requisitos	• Análise de desempenho de produtos • Higienização de produtos • priorização de produtos
47. Análise multicritério	Todos os requisitos	• Experiência em implementação de metodologia de análise multicritério para avaliação de indicadores de ciclo de vida do produto (CVP)
48. Engenharia de prompt	Todos os requisitos	• Experiência em engenharia de prompt para IAs
49. Mineração e Análise de Dados	Todos os requisitos	Experiência com: • Perfilamento de clientes • Algoritmos de recomendação • Análise preditiva



50. Manutenção de Sistemas	Todos os requisitos	Experiência em ajustes, aprimoramentos contínuos com <i>capacidade e garantia</i> de reversão de alterações de sistemas e soluções digitais
51. Automação de Processos	Todos os requisitos	Experiência com utilização de scripts e ferramentas para integração e automação de fluxos de trabalho
52. Desenvolvimento de Prototipagem de Interfaces	Todos os requisitos	Práticas de criação de protótipos de alta fidelidade para testes e validações
53. Automação	Todos os requisitos	Experiência com mapeamento de tarefas cadastrais sensíveis à automação e implementação de automação de análises de indicadores
54. Gestão de Segurança	Todos os requisitos	Experiência com Implementação de práticas de segurança da informação, prevenção contra ataques e auditoria de acessos
55. Experiência em Gestão de Projetos Tecnológicos	Todos os requisitos	Experiência em projetos de integração de alta complexidade e manutenção de sistemas corporativos
56. IS (Geographic Information System)	Todos os requisitos	Experiência em Utilização de GIS para análise e apresentação de dados geoespaciais relacionados a dinâmicas de mercado e de consumo
57. Web Services (REST e SOAP 1.1 ou superior)	Todos os requisitos	Práticas de Integração via Web Services para comunicação entre sistemas.
58. Keycloak	Todos os requisitos	Experiência com Software open-source para gerenciamento de autenticação e autorização de usuários
59. API com sistemas internos de gestão e registro de atendimentos	Todos os requisitos	Experiência com integrações de aplicações corporativas de registro e gestão de atendimento de organizações de grande porte, com canais de atendimento implantados em cada uma das unidades federativas do Brasil
60. SEO (Search Engine Optimization)	Todos os requisitos	Otimização de páginas para melhorar a performance e visibilidade nas buscas.

10.3. Os atestados poderão vir acompanhados de um relatório, na forma de estudo de caso, que indique o nexo de analogia entre o que foi desenvolvido no serviço descrito no atestado e a atividade deste Termo de Referência, explicando tecnicamente (referenciando a tabela 04) esta analogia.

10.4. Indicação do profissional nomeado como responsável técnico, que deverá demonstrar, através de atestado de capacidade técnica, a experiência em gestão de projetos que envolvam o desenvolvimento de soluções tecnológicas de acordo com o detalhamento da tabela 4.



10.4.1. O atestado de capacidade técnica poderá vir acompanhado de estudos de caso que demonstrem a liderança técnica em projetos anteriores, evidenciando a coordenação de equipe multidisciplinar, descrevendo a tomada de decisões, e os resultados alcançados, que estabeleçam um nexo de semelhança com o objeto deste termo e que faça referência à aplicação de análises multicritério aplicadas a soluções tecnológicas nos termos descritos na tabela 4.

10.5. O profissional indicado na forma supra deverá participar do serviço objeto do contrato, e será admitida a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pelo SEBRAE-PE.

10.6. Caso se entenda por necessário, poderá ser solicitada a apresentação dos relatórios mencionados nos itens 10.31 e 10.4.1., caso não tenham sido apresentados juntamente com os documentos de habilitação, para fins de ampliar a análise de preenchimento dos requisitos exigidos.

11. PAGAMENTO:

11.1. O pagamento do Item I será feito em parcelas fixas mensais, até o fim do vigor do contrato, por 12 meses;

11.2. O pagamento dos itens II e III será efetuado de acordo com a demanda, obedecendo os valores unitários dos serviços constantes no orçamento da CONTRATADA, mediante apresentação dos documentos abaixo indicados:

11.2.1. Cópia do relatório de descrição do serviço, acompanhado do orçamento de horas propostas, devidamente aprovado pelo SEBRAE-PE, nos termos previstos nos itens 6.2. e 7.4. deste Termo de Referência.

11.2.2. Nota fiscal/fatura relativa aos serviços prestados;

11.2.3. Certificado de Regularidade com o FGTS (CRF-FGTS);

11.2.4. Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

11.2.5. Certidão Negativa de Débitos dos Tributos Municipais.

11.2.6. Certidão Negativa de Débitos dos Tributos Estaduais.

11.3. Este ajuste obedecerá ao seguinte CRONOGRAMA DE PAGAMENTO:

11.3.1.1. O pagamento ocorrerá, até o limite de 10 (dez) dias úteis após a entrega da documentação, contados a partir do atesto pela Unidade de design de soluções;

11.3.1.2. Caso a CONTRATADA não entregue os documentos descritos até o dia 22 (vinte e dois) de cada mês, só poderá apresentá-los ao SEBRAE/PE no dia 01 do mês subsequente e com a data de emissão da Nota Fiscal/Fatura referente a este mês.

12. VIGÊNCIA

12.1.1. O instrumento contratual resultante deste documento terá vigência por 12 meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, no interesse das partes.

12.1.2. O contrato, ou documento equivalente, não poderá ultrapassar, inclusive com suas eventuais prorrogações, o limite máximo de 10 (dez) anos.



12.1.3. Em caso de renovação contratual, os valores estabelecidos poderão ser atualizados, desde que negociados e de comum acordo entre as partes, tendo como base o IPCA (IBGE), com o intuito de manter o equilíbrio “econômico-financeiro” inicial do contrato e de comum acordo entre as partes contratantes, guardando-se paridade com os preços praticados pelo mercado para o mesmo serviço

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

13.1. Sempre que solicitado, elaborar protótipos e design dos serviços a serem executados;

13.2. Utilizar as linguagens de programação mais adequadas, seja na natureza, seja no grau de atualização, para o cumprimento do objeto, bem como as que forem necessárias para as eventuais integrações determinadas pela UTIC (Unidade de Tecnologia da informação);

13.3. Caberá à CONTRATADA estipular a quantidade necessária e indicar a equipe técnica a ser alocada para a realização das atividades demandadas. A equipe técnica atribuída pela CONTRATADA deverá ter formação e experiência compatível com a complexidade do serviço e deter conhecimento sobre as ferramentas operacionais a serem utilizadas;

13.4. Sempre que requerido pelo SEBRAE-PE, a CONTRATADA apresentará o currículo da equipe técnica responsável pela execução de determinada demanda.

13.5. Desenvolver, manter e dar suporte em outras linguagens e ferramentas não descritas aqui que se mostraram apropriadas, em comum acordo entre as partes;

13.6. Realizar o suporte técnico e a sustentação do sistema previsto neste instrumento, quando solicitado pelo SEBRAE-PE, independente de tecnologia, documentação, fornecedor e de ter sido desenvolvido ou não pela CONTRATADA.

13.7. Disponibilizar espaço físico para os seus funcionários realizarem as atividades atinentes à prestação do serviço descrito neste Termo de Referência.

13.8. Fornecer todos os equipamentos, como notebook, mouse, teclado e mobiliário, necessários para a adequada prestação do serviço objeto deste Termo de Referência.

13.9. É mandatório que o a CONTRATADA compreenda os marcos teóricos que descrevem a regra de negócio do sistema, juntamente com os requisitos técnicos/tecnológicos que neles estão descritos, pois:

13.9.1. Após a assinatura do contrato, todos os arquivos e banco de dados a ele associados ao sistema, bem como sua documentação será enviada para a fornecedora. Tudo precisa estar em pleno funcionamento num prazo de 10 dias corridos, do contrário, se comprova que a empresa não domina as práticas de análise multicritério, nem dos marcos teóricos do CVP e que não compreenda a aplicação das tecnologias necessárias para seu funcionamento;

13.9.2. Na hipótese em que a empresa não consiga, no prazo fixado no item anterior, realizar as integrações, produza divergência de dados, erros de sistema e não consiga dar solução a nenhum deste problemas, nos tempos estabelecidos na tabela 2, sua incapacidade técnica e falta de entendimento do objeto do termo de referência, passa a ser demonstrado e o contrato será rescindido por inexecução contratual.



- 13.10.** Somente divulgar informações acerca do objeto do CONTRATO, que envolva o nome do SEBRAE/PE, mediante sua prévia e expressa autorização;
- 13.11.** Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de omissões ou erros na elaboração de estimativa de custos e que redundem em aumento de despesas para o SEBRAE/PE;
- 13.12.** Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução dos serviços.
- 13.13.** Não subcontratar, subempreitar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto do contrato, sem a anuência do SEBRAE/PE;
- 13.14.** Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 13.15.** Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa;
- 13.16.** Assumir com exclusividade todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto do contrato, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento do objeto pactuado;
- 13.17.** Responder perante o SEBRAE/PE e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, sob a sua responsabilidade ou por erro da execução deste contrato;
- 13.18.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
- 13.19.** Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.
- 13.20.** Participar das reuniões de relacionamento convocadas pelo SEBRAE/PE;
- 13.21.** Realizar a transição dos serviços para os funcionários do SEBRAE/PE e/ou a empresa por ele indicada, conforme plano de transferência aprovado pelo SEBRAE/PE;
- 13.22.** Apresentar documentação em até 20 (Dias) úteis após a assinatura do contrato, apresentando a equipe técnica que irá trabalhar na execução dos serviços desse instrumento, suas funções e qualificações, bem como número telefônico, e-mail e o link da aplicação web para suporte técnico;
- 13.23.** Responder pelas perdas e danos causados por seus sócios, empregados ou prepostos, ainda que involuntariamente, nos computadores, equipamentos e base de dados do SEBRAE/PE ou de propriedade de terceiros, durante a execução dos serviços;
- 13.24.** Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto deste termo, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada, para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o SEBRAE/PE, desde que de responsabilidade da CONTRATADA



- 13.25.** Manter sigilo sobre quaisquer informações relacionadas às atividades profissionais da outra parte, das quais tenha tomado conhecimento durante a execução do contrato, comprometendo-se a não as revelar a terceiros;
- 13.26.** Caberá à CONTRATADA disponibilizar pessoal treinado nas ferramentas e nas metodologias a elas associadas.
- 13.27.** Relatar o andamento dos trabalhos e prestar outras informações sempre que solicitadas pelo SEBRAE- PE;
- 13.28.** Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos meios, a ampla ação fiscalizadora do SEBRAE-PE, atendendo prontamente às exigências que lhe forem dirigidas;
- 13.29.** Seguir as orientações do corpo técnico do SEBRAE-PE, buscando alcançar o objetivo de que trata a presente contratação;
- 13.30.** Arcar com todas as despesas necessárias à realização dos serviços, sem custo adicional para o SEBRAE-PE, incluindo deslocamentos, hospedagem, alimentação, infraestrutura, serviços gráficos, telefônicos etc.
- 13.31.** Responsabilizar-se pelos danos causados ao SEBRAE-PE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços;
- 13.32.** Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do SEBRAE-PE, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- 13.33.** Responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados;
- 13.34.** Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e / ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuída por força de lei, relacionadas com o cumprimento do presente contrato.
- 13.35.** Manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção, treinamento e subordinação trabalhista dos recursos humanos para execução completa e eficiente dos serviços objeto do contrato.
- 13.36.** Cumprir a legislação trabalhista com relação a seus empregados;
- 13.37.** Cumprir e fazer com que seus trabalhadores cumpram as normas de higiene e segurança do trabalho, normas disciplinares e demais regulamentos do SEBRAEPE devidamente disponibilizados, bem como tratar com cortesia qualquer pessoa no local de execução dos serviços.
- 13.38.** Responder perante o SEBRAE-PE e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, na condição dos serviços de sua responsabilidade, ou por erro seu na execução dos serviços;



13.39. Notificar a CONTRATANTE, por escrito, todas as ocorrências que possam vir a embaraçar os serviços contratados;

13.40. Repassar para o SEBRAE/PE os dados necessários para o cadastro dos participantes, conforme ficha de cadastro do SEBRAE, em formato alinhado com a gestão do contrato

13.41. Qualquer ação ou decisão que exceda a autoridade do gestor do contrato será encaminhada à autoridade superior do SEBRAE/PE para avaliação e tomada de medidas apropriadas.

13.42. A fiscalização do contrato tem o direito de rejeitar serviços que não estejam de acordo com os padrões técnicos e de qualidade estipulados neste Termo de Referência.

13.43. O SEBRAE/PE pode, a qualquer momento, solicitar à CONTRATADA a comprovação de estar em dia com obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, comerciais e ambientais, conforme a legislação em vigor.

13.44. Se o colaborador responsável pelo recebimento do serviço ou pela fiscalização do contrato for afastado de suas funções, caberá ao SEBRAE/PE nomear um substituto.

13.45. Cumprir o cronograma das ações, conforme traçado com a gestão do contrato.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

14.1. Constituem obrigações do SEBRAE/PE, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:

14.1.1. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições para o cumprimento de suas obrigações e entrega dos materiais e serviços de garantia dentro das normas estabelecidas no edital;

14.1.2. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos, informações e esclarecimentos que se fizerem necessários à execução do objeto deste Termo de Referência;

14.1.3. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA;

14.1.4. Proporcionar condições para a boa consecução do objeto do Contrato;

14.1.5. Proceder à fiscalização da contratação, mediante controle do cumprimento de todas as obrigações relativas ao fornecimento, inclusive encaminhar ao órgão gerenciador qualquer irregularidade verificada;

14.1.6. Notificar a CONTRATADA qualquer irregularidade encontrada na execução do objeto;

14.1.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;

14.1.8. Acompanhar a entrega dos objetos ofertados efetuados pela CONTRATADA, podendo intervir durante a sua execução, para fins de ajustes ou suspensão;



14.1.9. Avaliar a qualidade dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com o constante neste instrumento e/ou com o documento de análise requisitos;

14.1.10. Realizar pesquisa(s) e reuniões de relacionamento, visando a melhoria na prestação do serviço.

15. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

15.1. O SEBRAE/PE indicará um colaborador responsável pela gestão e fiscalização do contrato. Este registrará todas as ocorrências relacionadas à execução e estabelecerá prazos para correção de falhas ou defeitos observados.

15.2. O gestor do contrato acompanhará a execução para assegurar que todas as condições estabelecidas sejam cumpridas.

15.3. A CONTRATADA obriga-se a fornecer ao SEBRAE-PE ou seu preposto, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto desse contrato, bem como facilitar a fiscalização na execução dos serviços contratados.

15.4. A fiscalização ficará a cargo do analista designado no contrato. Quando não houver tal designação, a fiscalização caberá ao gestor do contrato.

15.5. O fiscal do contrato deverá atestar a execução adequada do serviço contratado, permitindo a apresentação das respectivas notas fiscais para pagamento.

15.6. O Fiscal acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para o SEBRAE-PE.

15.7. O fiscal anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências negativas relacionadas à execução do contrato, com a descrição necessária para a regularização das falhas.

15.8. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção ou adoção de medidas necessárias e saneadoras.

15.9. O fiscal verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o comprometimento e o respectivo pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos.

15.10. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal atuará na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis.

15.11. O gestor do contrato será responsável por acompanhar, gerenciar e controlar o processo de gestão contratual, desde a formalização até o encerramento do contrato

15.12. Cabe ao gestor do contrato requerer a renovação contratual e negociar o valor do reajuste a ser aplicado no contrato, respeitando os limites previstos no contrato.



16. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

16.1. O valor global estimado para custeio do objeto contratual, a ser pago pelos serviços objeto da presente licitação, possui caráter sigiloso para não influenciar na precificação dos licitantes.

16.2. A estimativa de recurso de baseou-se na quantidade estimada e, portanto, se constitui em mera previsão dimensionada.

17. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1. As despesas em decorrência dessa contratação correrão por conta dos recursos orçamentários do SEBRAE-PE, no Projeto/atividade: Inteligência de Produto – Ação: Jornadas inteligentes.



APÊNDICES DO TERMO DE REFERÊNCIA

APÊNDICE I - ASPECTOS METODOLÓGICOS E DESCRIÇÃO FUNCIONAL DO SISTEMA JORNADAS INTELIGENTES

1. DAS CARACTERÍSTICAS QUE ELE É DOTADO E QUE PRECISAM DE MANUTENÇÃO

1.1. Foi produzido um mapeamento detalhado da estrutura do portfólio do SEBRAE-PE, abrangendo suas partes constituintes, processos cadastrais, integrações de sistemas associados, e fluxos de criação, consumo e atualização de produtos. Esse mapeamento estruturou as jornadas de criação, distribuição e higienização dos produtos.

1.2. Além disso, foram desenvolvidos critérios para definir o ciclo de vida, avaliação de relevância e êxito funcional dos produtos, permitindo seu agrupamento em famílias e graus de relevância conforme o consumo. Esses critérios foram projetados para serem dinâmicos e automatizáveis, possibilitando análises baseadas em dados cruzados.

1.3. Foi disponibilizado um serviço de inteligência em plataforma digital automatizável, configurada com ferramentas low code, que permite o gerenciamento de armazenamento e distribuição das soluções, suportando estratégias de captação de produtos de mercado e rotinas de exclusão/higienização do portfólio.

1.4. Foi realizada a transformação do portfólio do SEBRAE/PE, com foco nas jornadas de consumo que nele se desenvolvem. Esse processo de automação foi implementado por meio de uma interface low code, integrável com os sistemas internos do SEBRAE-PE, e é customizável e administrável pela Unidade de Design de Soluções (UDS). Essa interface resolve problemas relacionados à oferta de produtos, facilitando o acesso dos gestores ao acervo disponível, com associações de dados internos e externos que mapeiam tendências de mercado e dados demográficos.

1.5. Os estudos e mapeamentos realizados possibilitaram o desenvolvimento de métodos e técnicas de usabilidade e experiência voltados para o SEBRAE-PE, considerando o uso específico pelos gestores, unidades, escritórios regionais, clientes e as relações de consumo entre esses atores, criando uma experiência compartilhada e integrada.

1.6. A composição do acervo foi aprimorada para qualificar a jornada de uso dos gestores, unidades e escritórios regionais, além de oferecer uma jornada autoassistida para os clientes. Esses poderão acessar soluções através de interfaces simples e inteligentes, conectadas a perfis socioeconômicos e psicológicos, com base em dados cruzados e qualificados pela plataforma.

1.7. O monitoramento automatizado permite a gestão completa do ciclo de informação, incluindo armazenamento, distribuição e gestão de conteúdo dos produtos, tanto regionais quanto nacionalizados. Esse sistema dinamiza a tomada de decisões para higienização e desenvolvimento de novas soluções, transformando o portfólio em uma biblioteca viva, que evolui de forma sustentável ao longo do tempo.



1.8. Com essas melhorias estruturais, o portfólio do SEBRAE-PE está preparado para atender as demandas crescentes e acompanhar as transformações sociais e tecnológicas, garantindo que o crescimento exponencial do acervo seja gerido de forma eficiente e estratégica.

1.9. Foi realizado o redesenho das jornadas de ofertas de produtos do SEBRAE-PE, alinhado com a nova categorização promovida pela sede nacional, que foca nas interações do usuário com cada produto, considerando suas necessidades e características específicas. Essa reformulação qualificou as experiências de uso dos produtos do portfólio, criando um ambiente favorável para o desenvolvimento de novos produtos de forma criativa, eficiente e sustentável, tanto para aqueles desenvolvidos internamente quanto para os prospectados no mercado.

1.10. Os estudos preliminares resultaram em rotinas automatizáveis que conectam o SEBRAE-PE internamente, permitindo que os colaboradores, especialmente aqueles envolvidos no atendimento ao cliente, adquiram e compartilhem conhecimentos sobre o portfólio e o cliente de forma contínua. Esse processo possibilitou que o SEBRAE-PE aprendesse e se aprimorasse continuamente, de maneira cada vez mais eficiente e rápida.

1.11. O portfólio do SEBRAE-PE foi redesenhado com novas jornadas, considerando a entrada de novos produtos, sejam eles desenvolvidos internamente ou prospectados no mercado por fornecedores externos. Além de adaptar-se ao crescimento do acervo, foram criados critérios e indicadores que projetam o fluxo de cadastro desses novos produtos, inclusive aqueles hospedados em outras plataformas. Para esses casos, foi implementado um sistema de preenchimento automático das fichas técnicas a partir de metadados e informações digitalmente disponíveis, como tags, garantindo que esses produtos prospectados sejam contabilizados como parte do portfólio do SEBRAE-PE.

1.12. Os problemas funcionais e de gestão do portfólio do SEBRAE-PE foram abordados com ações que resolveram as limitações anteriormente identificadas, mas que requerem monitoramento constante para manter sua eficácia:

1.12.1. Os clientes internos, incluindo gerentes, gestores de contratação e profissionais de atendimento, agora contam com informações validadas sobre o impacto de mercado, ciclo de vida e outros dados críticos dos produtos. Isso agilizou a oferta de produtos para os clientes externos. As integrações com ferramentas de BI e mineração de dados foram aprimoradas, eliminando as interdições que limitavam seu potencial e otimizando a qualificação das interações. A organização do portfólio foi ajustada para oferecer dados mais precisos, corrigindo a orientação inadequada que induzia a recomendações impertinentes.

1.12.2. Além disso, foram definidos novos padrões de êxito dos produtos, considerando a diversidade de públicos atendidos. Isso melhorou a avaliação dos resultados, evitando que métricas como a taxa de uso distorcessem a percepção de sucesso dos produtos. Agora, os ciclos de higienização do portfólio são mais rápidos e eficientes, baseados em dados precisos, reduzindo a dependência de intervenções manuais e os impactos cumulativos das dúvidas que levam à manutenção de produtos irrelevantes.



1.12.3. Para os clientes externos, a oferta de produtos foi otimizada com a introdução de interfaces digitais aprimoradas que facilitam o acesso e a visualização do portfólio. Isso reduziu a dependência de conhecimentos setoriais dos atendentes, alinhando o atendimento às necessidades específicas dos clientes de forma mais padronizada e independente de preferências subjetivas por consultores específicos.

1.12.4. A gestão do portfólio foi fortalecida com critérios claros e automatizados, permitindo a distribuição periódica e ajustada de produtos entre as unidades do SEBRAE-PE.

1.12.5. Essas melhorias estruturais e processuais garantem que o portfólio do SEBRAE-PE opere de maneira mais ágil e orientada a dados, mas requerem acompanhamento contínuo para ajustes e atualizações, assegurando a relevância e eficiência das soluções oferecidas ao longo do tempo.

1.12.6. Sequenciamento da construção das novas jornadas de consumo automatizáveis do portfólio (divisão de macro etapas)

1.12.6.1. O portfólio foi estruturado pela consultoria contratada, incluindo o mapeamento de fluxo e a intermediação digital/plataforma funcional integrável com outros sistemas.

1.12.6.2. Em paralelo, a UDS testou os protótipos de baixa, média e alta fidelidade da inteligência de orquestração, que se materializou em uma plataforma desenvolvida pela contratada. A interface final foi aprovada após os testes.

1.12.6.3. Os testes foram realizados dentro do SEBRAE-PE, presencialmente e remotamente, confirmando que os requisitos de eficácia, eficiência e satisfação de uso estão alinhados com os padrões recomendados.

1.12.6.4. Os testes de usabilidade projetados e acompanhados pela UDS foram utilizados como avaliação periódica das ferramentas no contexto de uso do SEBRAE-PE.

1.12.6.5. As observações dos resultados preliminares foram monitoradas e distribuídas conforme o cronograma do projeto.

1.13. Estruturação e mecanização do portfólio, com formação de indicadores de qualidade e de ciclo de vida (Macro etapa 1)

1.13.1. O portfólio foi higienizado e organizado, com implantação de indicadores de ciclo de vida e dados de consumo que norteiam a exclusão, atualização e desenvolvimento de novos produtos, com monitoramento em tempo real.

1.13.2. Com o cruzamento dos dados das fichas técnicas dos produtos e dos dados de uso dos clientes, foram compostas automaticamente cestas de produtos distribuídas para as unidades e escritórios regionais, alinhadas às necessidades dos clientes e tendências digitais.



1.14. Da Estrutura

1.14.1. A análise da base de dados identificou pontos críticos que interferiam no sistema interno de mineração, e os critérios de higienização dos dados cadastrais foram implantados para garantir a legibilidade do portfólio.

1.14.2. Indicadores foram criados para suportar decisões de exclusão, ajuste, atualização ou desenvolvimento de novos produtos, organizando o acervo por famílias de produtos com filtros lógicos diversos.

1.14.3. A integração das informações das fichas técnicas dos produtos com o perfil dos clientes internos e externos foi realizada para aprimorar as rotinas de indicação, distribuição, atualização ou exclusão de produtos.

1.15. Da Mecanização:

1.15.1. Processos suplementares sensíveis à automatização foram identificados e implementados, ajustando o comportamento do portfólio em resposta aos dados recebidos.

1.15.2. A interface foi integrada com fontes externas de pesquisa para curadoria de produtos oferecidos pelo mercado.

1.15.3. A curadoria manteve os critérios estabelecidos, integrando as principais fontes externas, como IBGE, Ministério do Trabalho, Receita Federal, entre outros.

1.16. Interface de armazenamento, distribuição e gestão completa do ciclo da informação, com acompanhamento dos indicadores em tempo real (Macro etapa 2)

1.16.1. Foi implementada uma interface low code, integrável aos sistemas internos e fontes externas, qualificando a gestão do acervo.

1.16.2. A interface oferece modalidades de uso específicas para a UDS

1.16.3. A interface permitiu a visualização dos dados de consumo dos produtos e configuração inicial de jornadas e rotinas automáticas para gestores e unidades regionais.

1.16.4. A macro etapa concluiu com testes de uso e experiência homologados pela UDS, confirmando os benefícios e ajustes necessários conforme o uso específico das jornadas do SEBRAE-PE.

1.17. Requisitos complementares da interface de controle do portfólio

1.17.1. A interface atende aos requisitos de integração com APIs externas, fontes de pesquisa, SAS, o aplicativo do SOL, Sistema AMEI, RADAR de oportunidade, entre outros e está em conformidade com a LGPD.



1.17.2. A interface suporta perfis de usuário, garantindo o controle do portfólio e oferecendo a flexibilidade necessária para customizações futuras.

1.17.3. O projeto estabeleceu os requisitos de integração dos sistemas e interfaces multimodais de atendimento, alimentando a UDS com dados para orientar os processos de higienização, desenvolvimento de novos produtos e prospecção de soluções.

1.17.4. O redesign do portfólio e a validação das interfaces de controle foram concluídos, com funcionalidades testadas e prontas para operarem em rotinas automáticas expansíveis.

1.17.5. A interface também facilita a indicação de produtos digitais autoassistidos e orienta para atendimentos presenciais quando necessário.

1.17.6. Foi concluída a automação das jornadas de consumo do portfólio do SEBRAE-PE através de uma interface low code, totalmente integrada aos sistemas internos e customizável pela equipe da UDS. Essa solução facilitou o acesso dos gestores ao acervo disponível, associando dados internos e externos para mapear tendências de mercado, aspectos demográficos e outras informações relevantes.

1.17.7. Estudos e mapeamentos específicos foram desenvolvidos para criar métodos e técnicas de usabilidade, considerando o uso particular dos gestores, unidades, escritórios regionais e clientes. A nova estrutura qualificou a jornada de uso dos gestores e criou condições para uma jornada autoassistida para os clientes, que agora podem utilizar soluções do SEBRAE-PE através de interfaces simples e inteligentes, conectadas aos perfis socioeconômicos e psicológicos dos usuários.

1.17.8. Durante o projeto, foram estabelecidos indicadores para exclusão e desenvolvimento de novos produtos, rotinas de monitoramento de resultados e estudos de usabilidade. Os dados de consumo dos produtos foram visualizados e analisados para identificar necessidades específicas, e um canal de solicitação à UDS para criação ou atualização de produtos foi disponibilizado em caráter de teste.

1.17.9. Demonstrações da inteligência de orquestração foram implantadas, e os dados de consumo foram utilizados para a composição de cestas de soluções, ajustáveis às necessidades de cada gestor, unidade e território. A partir do segundo trimestre, as configurações estratégicas permitiram a formação automática de cestas com base em critérios de ciclo de vida, além da indicação precisa de novos produtos após o consumo inicial.

1.17.10. As soluções originárias de parceiros do SEBRAE-PE foram automatizadas, com fichas técnicas otimizadas para inclusão automática no portfólio. No terceiro e quarto semestres, foram formadas turmas a partir de soluções similares para compor quórum, e novas jornadas de cadastro transformaram a experiência de pré-atendimento dos clientes. Requisitos de integração final foram elaborados, com ajustes e manutenção monitorados semanalmente para garantir o atendimento das necessidades descritas.



1.17.11. O cronograma de execução físico-financeiro mostrou que, mesmo antes da conclusão total da interface, subsídios sobre ciclo de vida e interação do consumidor já estavam em teste no ambiente real de atendimento do SEBRAE-PE. Importantes mudanças nas jornadas de consumo foram observadas antes mesmo da conclusão da primeira macro etapa.

1.17.12. O segundo semestre consolidou os ajustes necessários para garantir a funcionalidade dos requisitos e parâmetros implantados, com monitoramento contínuo e observação dos resultados para incorporar as experiências de automação às estratégias compatíveis, assegurando sustentação e aplicabilidade no médio e longo prazo. A inteligência orquestrada se expandiu e aperfeiçoou, estabelecendo as bases para futuras contratações que irão fortalecer ainda mais a gestão do portfólio.

1.18. Esse projeto representou uma solução orgânica com repercussões sustentáveis, abordando problemas atuais e futuros relacionados à utilização coletiva do portfólio do SEBRAE-PE e ao crescimento exponencial dos dados de consumo. A implementação das novas jornadas de consumo automatizáveis e integradas aos sistemas internos e fontes externas de tendências trouxe uma transformação significativa para o presente e futuro da organização.

2. DA CATEGORIZAÇÃO DOS PRODUTOS DO PORTFOLIO DO SEBRAE

2.1. CRM SAS.

2.1.1. O portfólio do SEBRAE-PE constante no SAS - Sistema de atendimento e relacionamento do SEBRAE é dividido a partir de 27 filtros, cada produto tem associado a ele uma ficha técnica que o descreve com 35 campos sendo os de maior relevância na análise técnica que este termo solicita os que dizem respeito ao título (nome) do produto, sua descrição resumida, público alvo e os materiais complementares que ele abriga (textos complementares, e-books, apresentações em PPT, links externos de vídeos, etc.). Do ponto de vista de curadoria e higienização de produtos os principais filtros que caracterizam o produto são os agrupadores, temas e instrumentos. Atualmente, ele é dividido nos seguintes agrupadores:

- 2.1.1.1.** Capacitação;
- 2.1.1.2.** Consultoria empresarial;
- 2.1.1.3.** Conteúdo;
- 2.1.1.4.** Evento;
- 2.1.1.5.** Oportunidade de negócio;
- 2.1.1.6.** Serviço empresarial.

2.1.2. Estes agrupadores são distribuídos em um ou um dos seguintes temas:

- 2.1.2.1.** Cooperação;
- 2.1.2.2.** Empreendedorismo;
- 2.1.2.3.** Finanças;
- 2.1.2.4.** Inovação;



- 2.1.2.5.** Leis;
- 2.1.2.6.** Mercado e vendas;
- 2.1.2.7.** Organização;
- 2.1.2.8.** Pessoas;
- 2.1.2.9.** Planejamento;
- 2.1.2.10.** Feira a distância;
- 2.1.2.11.** Rodada de negócios a distância;
- 2.1.2.12.** Curso de autoconsumo;
- 2.1.2.13.** Vitrine;
- 2.1.2.14.** Ferramenta.

2.1.3. Adicionalmente, cada produto é classificado com as seguintes instrumentalizações:

- 2.1.3.1.** Consultoria presencial;
- 2.1.3.2.** Consultoria a distância;
- 2.1.3.3.** Cursos presenciais;
- 2.1.3.4.** Cursos à distância;
- 2.1.3.5.** Orientação técnica presencial;
- 2.1.3.6.** Informação a distância;
- 2.1.3.7.** Garantia FAMPE;
- 2.1.3.8.** Palestra;
- 2.1.3.9.** Oficina;
- 2.1.3.10.** Seminário;
- 2.1.3.11.** Feira;
- 2.1.3.12.** Missão/caravana;
- 2.1.3.13.** Rodada de negócios;
- 2.1.3.14.** Clínica tecnológica;
- 2.1.3.15.** Palestra a distância;
- 2.1.3.16.** Oficina a distância;
- 2.1.3.17.** Palestra a distância;
- 2.1.3.18.** Seminário a distância.

3. DA TAXONOMIA REALIZADA APÓS A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE JORNADAS INTELIGENTES

3.1. O portfólio foi automaticamente dividido, mediante análise semântica automatizada das fichas técnicas em sete famílias:

- 3.1.1.** Comece
- 3.1.2.** Seja
- 3.1.3.** Faça
- 3.1.4.** Alcance
- 3.1.5.** Sebrae Startups
- 3.1.6.** Cidade empreendedora
- 3.1.7.** Educação empreendedora
- 3.1.8.** Ainda com as análises semânticas, o portfólio foi clusterizado automaticamente nas seguintes temáticas predominantes:

- 3.1.9. Planejamento
- 3.1.10. Finanças
- 3.1.11. Normas e Legislação
- 3.1.12. Consultorias produzidas
- 3.1.13. Trilhas
- 3.1.14. Cestas de produtos
- 3.1.15. Bases fundamentais
- 3.1.16. Soluções transversais
- 3.1.17. Empreendedorismo
- 3.1.18. Agro
- 3.1.19. Indústria
- 3.1.20. Varejo
- 3.1.21. Serviços
- 3.1.22. Marketing e vendas
- 3.1.23. Alimentos e bebidas
- 3.1.24. Saúde e bem-estar
- 3.1.25. Negócios digitais
- 3.1.26. Franquias e marketplace
- 3.1.27. Inovação
- 3.1.28. Ecossistema de inovação
- 3.1.29. Educação
- 3.1.30. Economia criativa
- 3.1.31. Cooperativas e Associativismo
- 3.1.32. Desenvolvimento territorial
- 3.1.33. Saúde e segurança
- 3.1.34. ESG - Governança ambiental
- 3.1.35. Social e corporativa
- 3.1.36. Gestão da qualidade
- 3.1.37. Importação e exportação
- 3.1.38. Logística e transporte
- 3.1.39. Mercado
- 3.1.40. Arquitetura E engenharia
- 3.1.41. Consultoria tecnológica
- 3.1.42. Políticas públicas
- 3.1.43. Empreendedorismo social
- 3.1.44. Desenvolvimento pessoal

3.2. Cruzando estes dados taxonômicos se estabeleceram critérios que realizam comparações entre categorias semelhantes, produzindo scores de performance:

3.3. Critério 1: Tempo da Última Revisão

3.3.1. Pontuação: 2023: 10 pontos; 2022: 5 pontos; Antes de 2022: 0 pontos

3.4. Critério 2: Idade da Solução

3.4.1. Pontuação: Criada em 2023: 20 pontos; Menos de 5 anos: 5 pontos; Mais de 5 anos: 0 pontos



3.5. Critério 3: Volume de Consumo no Ano Atual

3.5.1. Pontuação: Acima da média: 10 pontos; Abaixo da média: 0 pontos; *Média baseada em soluções da mesma natureza.

3.6. Critério 4: Volume de Consumo Histórico

3.6.1. Pontuação: Acima da média: 10 pontos; Abaixo da média: 0 pontos *Média baseada em soluções da mesma natureza.

3.7. Critério 5: Ano do Último Uso

3.7.1. Pontuação: 2023: 10 pontos; 2022: 5 pontos; Antes de 2022: 0 pontos

3.8. Critério 6: Saturação

3.8.1. Pontuação: Solução única: 10 pontos; Até 10 soluções semelhantes: 5 pontos; Mais de 10 semelhantes: 0 pontos

3.9. Critério 7: Marcadores de obsolescência

3.9.1. Entrada automática no grupo de sugestão de inativação para revisão (os marcadores são vários, mas a maioria deles dizem respeito a circunstâncias transitórias (COVID 19, Copa do mundo de 2014, por exemplo) e também de legislações citadas que podem ter expirado ou possam ter sido atualizadas nos lapsos de tempo em que cada instituição costuma realizar estas alterações – Por exemplo, cláusulas constitucionais pétreas não se alteram de forma sazonal; A orçamentação de um estado que incorpore benefícios fiscais costumam ter uma duração determinada, etc.)

3.10. Critério 8: Marcadores de plágio

3.10.1. Entrada automática para o grupo de de sugestão de revisão. Ela considera a alta frequência de semelhança semântica e visual das soluções em relação a materiais disponíveis nos motores de busca do google

3.11. Critério 9: Marcadores de restrição

3.11.1. Configurada e modificada ao longo do tempo. Preservação automática da solução, que se situará no grupo de sugestão de revisão ou de priorização. Isto é feito a partir da inclusão de Tags e temáticas que são incluídas pelos usuários administradores das jornadas inteligentes para que as avaliações de desempenho se atenuem em certos tipos de solução. (Por exemplo, existem soluções com baixa performance que tem notório valor social, os termos associados a este tipo de solução são incluídos nesta restrição; temáticas que por enquanto não tem um desempenho satisfatório, mas que o SEBRAE-PE tem o interesse de fomentar (como o agronegócio, por exemplo), terá sua preservação garantida a partir da rotineira administração de palavras-chave que indiquem este conteúdo e assim por diante)

4. Considerações sumárias sobre a Estrutura e Funcionamento do Sistema e sua arquitetura

4.1. Sobre suas Camadas:

4.1.1. Apresentação (Front-end): Desenvolvida utilizando Angular, com suporte para HTML5, CSS3, JavaScript e TypeScript. Esta camada é responsável por apresentar ao usuário



a categorização automática através de elementos visuais, como filtros de busca e outros mecanismos de navegação, que permitem ao usuário interagir diretamente com o acervo organizado do sistema. A interface é responsiva e eficiente, facilitando o acesso às soluções de forma categorizada e organizada.

4.1.2. Aplicação (Back-end): Implementada com .NetCore e C#, esta camada gerencia a lógica de negócio e o processamento do sistema. Inclui uma rotina de categorização e organização automática do acervo, garantindo que as soluções estejam constantemente organizadas e atualizadas de acordo com os critérios predefinidos. Também realiza a comunicação com APIs externas e sistemas de banco de dados, integrando diversos serviços.

4.1.3. Persistência (Banco de Dados): Utiliza o SQL Server como principal repositório de dados relacionais, com suporte adicional para bancos NoSQL, como MongoDB, para armazenamento eficiente de dados não estruturados, assegurando a flexibilidade e o desempenho em operações de leitura e gravação de grandes volumes de dados.

4.2. Das tecnologias fundamentais:

4.2.1. Angular: Framework utilizado para o desenvolvimento do front-end, oferecendo modularidade e capacidade de renderização eficiente de interfaces complexas.

4.2.2. .NetCore e C#: Ferramentas responsáveis pela implementação da lógica de negócios no back-end, gerenciando todas as interações entre a interface do usuário e as fontes de dados internas e externas.

4.2.3. JavaScript, TypeScript, HTML5, CSS3: Conjunto de linguagens e padrões usados na construção da interface, otimiza desempenho e compatibilidade em diferentes dispositivos.

4.2.4. SQL Server e NoSQL (MongoDB): Bases de dados para armazenamento de informações estruturadas e não estruturadas, respectivamente, garantindo escalabilidade e confiabilidade das operações de persistência.

4.2.5. APIs RESTful e SOAP: Protocolos utilizados para realizar a integração com serviços externos e comunicação eficiente entre os módulos da plataforma, garantindo interoperabilidade entre diferentes sistemas.

4.2.6. A conferência completa dos predicados mínimos que garantem o funcionamento da tecnologia abarcada no sistema poderá ser conferida na tabela 4.

4.3. Sumário de implantação:

4.3.1. O sistema é implementado em ambiente de produção baseado em infraestrutura de nuvem, assegurando alta disponibilidade e capacidade de escalonamento automático. A aplicação é acessível via interface web e integrada a bases de dados corporativas, como SOL (Sistema Interno de Acervo de Produtos do SEBRAE-PE), SAS (Sistema de Atendimento e Relacionamento), além do painel de Business Intelligence (Qlik Sense), CopySpider para



validação de originalidade de conteúdo e as soluções de monitoramento de uso do Google. O sistema também possui uma rotina automatizada de categorização e organização do acervo, otimizando a gestão das soluções e garantindo que os dados estejam sempre estruturados e atualizados conforme os critérios definidos. A aplicação foi projetada para suportar expansões contínuas, inclusive com a integração de outros sistemas internos em desenvolvimento do SEBRAE-PE ou que poderão se adotados durante a vigência do contrato, garantindo a atualizações sem interrupção dos serviços.

4.4. Das integrações da última versão homologada:

4.4.1. SOL (Sistema Interno de cadastro de produtos do SEBRAE-PE): Integração para sincronização e leitura contínua do portfólio de soluções, incluindo dados de produtos, ciclos de vida e outras informações relacionadas ao acervo.

4.4.2. SAS/BI (Qlik Sense): Utilizado para análises avançadas e visualização de dados, oferecendo suporte para dados cadastrais, transações de consumo e indicadores de desempenho dos serviços oferecidos pelo SEBRAE-PE.

4.4.3. ChatGPT-4 e Google Bard: Integrações com motores de inteligência artificial para a análise semântica de soluções, fornecem suporte na recomendação de higienização de portfólio e na detecção de similaridade e plágio.

4.4.4. CopySpider: Aplicação integrada para análise de plágio, complementando o módulo de análise semântica da plataforma e identificando soluções com conteúdo duplicado ou não original.

4.4.5. AMEI (Sistema SEBRAE): O sistema de login e gerenciamento de permissões é feito exclusivamente via AMEI, atribuindo diferentes níveis de acesso, desde usuários com permissões de visualização limitadas até administradores com total controle de edição e configuração da plataforma.

4.4.6. Google Analytics : Ferramenta integrada para monitoramento de tráfego e análise de uso da plataforma, fornecendo dados detalhados sobre interações e desempenho das soluções.

4.4.7. Google Trends : Sistema utilizado para identificar e analisar as palavras mais buscadas, fornece insights sobre tendências de comportamento dos usuários e temas relevantes para a otimização do portfólio.

4.5. Dos aspectos de segurança

4.5.1. Controle de Acesso via AMEI: Gerenciado pelo sistema nacional do Sebrae, o controle de acesso garante que cada usuário tenha especificações específicas conforme seu perfil, com granularidade desde clientes com permissões restritas até administradores com controle total.



4.5.2. Criptografia de Dados: Todas as comunicações entre o cliente e a plataforma são protegidas por meio de criptografia SSL/TLS, garantindo a integridade e a confidencialidade das informações em trânsito.

4.5.3. Gerenciamento de APIs: As integrações com serviços externos, como ChatGPT-4, Google Bard e CopySpider, utilizam APIs com segurança monitorada e garantida pela contratada, protegendo o fluxo de dados sensíveis e/ou não previstos em contrato entre os sistemas ou seus usuários.

4.5.4. Redundância e Backup: O sistema possui mecanismos de backup contínuo e replicação de dados em tempo real, garantindo alta disponibilidade e recuperação rápida em casos de falhas ou interrupções.

Apêndice II

Conceitos empregados neste documento e/ou no interior das soluções tecnológicas que ele descreve:

BI (Business intelligence): Um sistema automático para disseminar informação para vários setores de qualquer empresa, utilizando máquinas de processamento de dados (computadores), auto abstração e auto codificação de documentos e criando perfis para cada ponto de ação da organização por palavra padrão. (LUHN, 1958, p. 314)

Higienização: Entenda-se "higienização" como a rotina periódica, atualmente feita manualmente, para a exclusão, agrupamento e ajuste do portfólio para reduzir seu número de soluções.

Machine Learning: é uma tecnologia onde os computadores têm a capacidade de aprender de acordo com as respostas esperadas por meio de associações de diferentes dados, os quais podem ser imagens, números e tudo que essa tecnologia possa identificar. *Machine Learning* é o termo em inglês para a tecnologia conhecida no Brasil como aprendizado de máquina. (IBM Brasil, 2020, n.p.). Disponível em <<https://www.ibm.com/br-pt/analytics/machine-learning>> Acesso em: 7 de agosto de 2020.

Orquestrável, orquestração: Neste documento, o conceito empregado como "Orquestração", "Orquestrar" e variantes sempre dirá respeito à configuração, o gerenciamento e a coordenação automatizada e personalizável de uma organização, tanto nos processos que ela desenvolve quanto nos serviços que ela oferece.

Portfólio: O termo "portfólio" sempre fará referência ao acervo de soluções e produtos ofertáveis pelo SEBRAE-PE, descrito com mais detalhes a partir do **item 6**.

Protótipo de alta fidelidade: Neste documento, o protótipo de alta fidelidade será assim considerado quando já tenha todos os requisitos que satisfaçam as premissas balizadoras deste termo (**subitem 6.11.**) Sejam demonstradas e que todos os problemas funcionais do portfólio (descritos no **subitem 6.8.**), e nos problemas de usabilidade do portfólio (descritos no **subitem 6.6.3.**) já tenham sido plenamente atendidos. O fato de ele ainda ser considerado um "protótipo" e não um produto final se deve ao fato de que a interface que será entregue neste projeto deverá cumprir, no futuro, as especificações descritas na etapa três deste projeto (vide **item 9**).

Protótipo de baixa fidelidade: Neste documento, será considerado um protótipo de baixa fidelidade, todo artefato que cumpra parcialmente as funções que ele aspira desempenhar, com algumas funções mais avançadas podendo ser demonstradas mediante uma funcionalidade simulada. O requisito principal deste artefato é o de ser dotado de a capacidade de poder ser testado junto aos gestores deste projeto e com uma amostragem dos clientes finais, previamente caracterizados em um anteprojeto.

Protótipo de média fidelidade: Neste documento, será considerado um protótipo de média fidelidade, todo artefato que já seja dotado de todas as funcionalidades, componentes de interação e aspectos visuais prontos para serem testados com um número limitado de usuários. A existência deste tipo de protótipo está condicionada a uma homologação anterior, feita por meio da demonstração de um protótipo de baixa fidelidade. A progressão de seu desenvolvimento, que se materializará por meio de um protótipo de alta fidelidade, dependerá da homologação da UDS, que deverá expressar por escrito a aprovação desta versão.



SAS: Sistema de relacionamento do SEBRAE-PE

UDS: Unidade de Design de Soluções do SEBRAE-PE **UGE:** Unidade de Gestão Estratégica do SEBRAE-PE

UGEP: Unidade de Gestão de Programas do SEBRAE-PE **UNI:** Unidade de Negócios Inovadores do SEBRAE-PE

URC: Unidade de Relacionamento ao Cliente do SEBRAE-PE

URMR: Unidade da Região Metropolitana do Recife do SEBRAE-PE

UTIC: Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação do SEBRAE-PE

UZM: Unidade da Zona da Mata do SEBRAE-PE.



APÊNDICE III

Fig. 1: Visualização dos filtros do portfólio constante no SAS

A interface de filtros do portfólio no SAS apresenta uma grade de campos de busca. No topo, há uma barra de navegação com ícones para home, notificações e menu, além dos links "Pessoas e Empreendimentos" e "Pesquisar Interações".

Os campos de busca são organizados da seguinte forma:

- Código:** Campo de texto.
- Nome:** Campo de texto.
- Agrupador:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Individual ou Coletivo:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Possui Carga Horária ?:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Modalidade:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- UF Responsável:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Unidade Organizacional Responsável:** Campo de texto com ícone de lupa.
- Gestor do Produto Responsável:** Campo de texto com ícone de lupa.
- Data de Revisão Inicial:** Campo de data (formato __/__/__).
- Data de Revisão Final:** Campo de data (formato __/__/__).
- Tema:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Subtema:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Macrossegmento:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Público:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Setor:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Status:** Menu suspenso com a opção "Ativo".
- Situação:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Está na cesta da minha UF:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Customizado:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Produto Pai:** Campo de texto com ícone de lupa.
- Instrumento:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Tipo de Carga Horária:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Gratuito:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Assistido ou Autosserviço:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Possui Disponibilização ?:** Menu suspenso com a opção "Selecione".
- Tipo Disponibilização:** Menu suspenso com a opção "Selecione".

Um botão "Pesquisar" está localizado no canto inferior esquerdo da interface.



Fig. 2, 3, 4 e 5: Modelo de Ficha Técnica

23/10/2020 SOLUÇÕES ONLINE - SEBRAE/

FICHA TÉCNICA DE PRODUTO – PORTFÓLIO SEBRAE-	
Código	602
Situação	Ativa
Título do Produto	EMPRETEC WORKSHOP 21
Público Alvo	Potencial Empresário ; Microempreendedor Individual (MEI); Potencial Empreendedor; Pequenos Negócios;
Objetivo/Justificativa	1. Revisão das CCEs - Revisão dos conjuntos de CCEs trabalhados no seminário Empretec; definição de novos objetivos de desenvolvimento; revisão dos objetivos empresariais para um ano traçados no seminário Empretec. 2. Ferramentas Digitais para Turbinar o Seu Negócio - identificar as ferramentas mais apropriadas e buscar a solução mais adequada para realmente aproveitar uma oportunidade de negócio 3. Construindo a Comunidade - introduzir os participantes no conceito de comunidade empresarial, ao mesmo tempo estimulando a construção e participação na comunidade de Empretec. 4. Indicação de soluções do SEBRAE
Descrição das Atividades / Materiais Utilizados	O workshop 21 está dividido em tres módulos subsequentes de 04 horas, são eles: 1. Revisão das CCEs - Revisão dos conjuntos de CCEs trabalhados no seminário Empretec; definição de novos objetivos de desenvolvimento; revisão dos objetivos empresariais para um ano traçados no seminário Empretec. 2. Ferramentas Digitais para Turbinar o Seu Negócio - identificar as ferramentas mais apropriadas e buscar a solução mais adequada para realmente aproveitar uma oportunidade de negócio 3. Construindo a Comunidade - introduzir os participantes no conceito de comunidade empresarial, ao mesmo tempo estimulando a construção e participação na comunidade de Empretec. Esse workshop deverá ser aplicado após 21 dias da turma do Empretec e por um dos facilitadores credenciados que aplicou o Empretec nesta turma. Não poderá ser aplicado por facilitadores trainees. Além da aplicação pelo facilitador, um técnico do Sebrae também conduzirá parte do workshop. Seu papel será para explicar que durante os seis dias do Empretec, os facilitadores observaram ainda mais de perto o perfil de cada participante e classificaram todos eles conforme alguns critérios importantes para o Sebrae. Esses critérios são o nível de conhecimento, a maturidade empresarial (traduzida no tempo decorrido desde que eles iniciaram suas empresas), o porte empresarial (levantado pelo tipo de enquadramento de cada negócio) e a área temática de interesse do participante. A partir da classificação eleita pelos facilitadores, o técnico do Sebrae entregará um portfólio personalizado de produtos e serviços de capacitação e consultoria, para cada participante, conforme os critérios descritos. Essa é uma estratégia de relacionamento e fidelização com os clientes, pós-Empretec.
Origem de Contratação	SOLUÇÕES SEBRAE

sol.pe.sebrae.com.br/pages/solucao-print/602 1/4

SEBRAE

Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

MATA NORTE: 81. 3626.3855 • MATA SUL: 81. 3202.9700 • AGRESTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRESTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
SERTÃO CENTRAL, MOXOTÓ, PAJEU E ITAPARICA: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARAPIPE: 87. 3873.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8900
Ouvidoria: www.sebrae.com.br/ouvidoria | ouvidoria@pe.sebrae.com.br | 81 2101.8215

Rua Tabaiaras, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br



23/10/2020

SOLUÇÕES ONLINE - SEBRAE/

Carga Horária	4 Hora(s)
Instrumento	OFICINAS
Tema	EMPREENDEDORISMO;
Perfil exigido para o credenciado	Área: EMPREENDEDORISMO Subárea: Modelo de negócios Graduação: Graduação superior completa Pós-graduação: Pós-graduação Lato Sensu (especialização ou MBA) ou Stricto Sensu (mestrado ou doutorado) com foco em gestão empresarial. Experiências: Facilitador: Experiência de, no mínimo, 01 ano de atuação como facilitador do Empretec. Técnico do SEBRAE: Experiência, de no mínimo, 01 ano de atuação no SEBRAE, em atendimento e/ou área de capacitação empresarial. Conhecimentos: Facilitador: Conhecimentos das bases teóricas de suporte à aplicação do Empretec (facilitação C.Rogers; behaviorismo radical/ B. Skinner; aprendizagem social/ A. Bandura; dinâmica dos grupos/ K. Lewin; andragogia/ M. Knowles; ciclo de aprendizagem vivencial/ D. Kolb; abordagem atribucional/ J. Rotter; motivação orientada/ D. McClelland). Técnico do Sebrae: Conhecimento sobre a missão do Sebrae, sobre os produtos e serviços do portfólio do Sebrae, temas do portal, cronograma das turmas dos produtos de capacitação do Sebrae. Habilidades: Comunicação oral, Comunicação escrita, Interpretação comportamental, Condução de grupos, Fornecer e receber feedback, Administração do tempo, Relacionamento interpessoal, Administração de conflitos, Visão sistêmica . Atitudes: Resiliência, Autoconfiança, Saber ouvir/ Saber falar, Autodesenvolvimento / automotivação, Disposição para mudança, Construção de consenso
Tipo de Metodologia	Presencial
Complexidade de Metodologia	Avançada
Indicadores	

sol.pe.sebrae.com.br/pages/solucao-print/802

2/4

SEBRAE

Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

MATA NORTE: 81. 3626.3855 • MATA SUL: 81. 3202.9700 • AGRESTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRESTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
SERTÃO CENTRAL, MOXOTÓ, PAJEU E ITAPARICA: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARARIPE: 87. 3873.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8900
Ouvidoria: www.sebrae.com.br/ouvidoria | ouvidoria@se.sebrae.com.br | 81. 2101.8215

Rua Tabaiaras, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

<http://www.pe.sebrae.com.br> - CNPJ/ME. 09.829.524/0001-64

cpl@pe.sebrae.com.br



23/10/2020

SOLUÇÕES ONLINE - SEBRAE/

Pré-requisitos ao Empresário	
Potenciais Riscos	
Justificativa	
Observações	
Materiais	Total Materiais: R\$ 0,00
Resultado Esperado	
Produto de Entrega	
Setor Econômico	Agronegócio; Comércio; Indústria; Serviços;
Tipo de Serviços	OFICINAS (PRESENCIAL)
Texto de Venda	Este Workshop trará a você a oportunidade de trocar informações com as experiências vivenciadas por cada participante de sua turma do Empretec. Isto proporcionará trabalhar melhor as CCEs estabelecidas anteriormente, bem como, reorientar e aprofundar novos conhecimentos. Assim, terá mais mecanismos para desenvolver o seu negócio considerando aspectos, como trabalhar no Grupo, formando um esforço mútuo, permitindo o desenvolvimento maior e melhor de suas características empreendedoras. Além de poder rever seus amigos. Participe, aguardamos a sua presença!
Tempo de Execução	Curto
Macrossegmentos Econômicos	Todos ;
Complexidade do Produto	Avançada
Nº Min. Participantes	10
Nº Max. Participantes	25
Atividades	carga horária - 4h;
Produtos de Entrega	



23/10/2020

SOLUÇÕES ONLINE - SEBRAE/

Personas	Jovem com Mindset Empreendedor; Mulher Empreendedora; Empreendedor por Necessidade; Empreendedor por oportunidade; Aposentado que pensa em Empreender; Startupeiro em fase de idealização ; Empresário em Desenvolvimento; MEI Tradicional; Startupeiro em MVP/Validação ; Empresário de base tecnológica em Tração ;
Contratação de Credenciado	SGF
Política de Preço	EM ABERTO
Credenciados	
Grupo de Cnaes	

sol.pe.sebrae.com.br/pages/solucao-print/802

4/4

SEBRAE
Serviço de Apoio às
Micro e Pequenas Empresas
do Estado de Pernambuco

Rua Tabaiaras, 360 - Ilha do Retiro
CEP 50750-230 - Recife/PE - Brasil
CNPJ: 09.829.524/0001-64

Tel: 55. 81. 2101.8400
Fax: 55. 81. 2101.8500
0800 570 0800
www.pe.sebrae.com.br

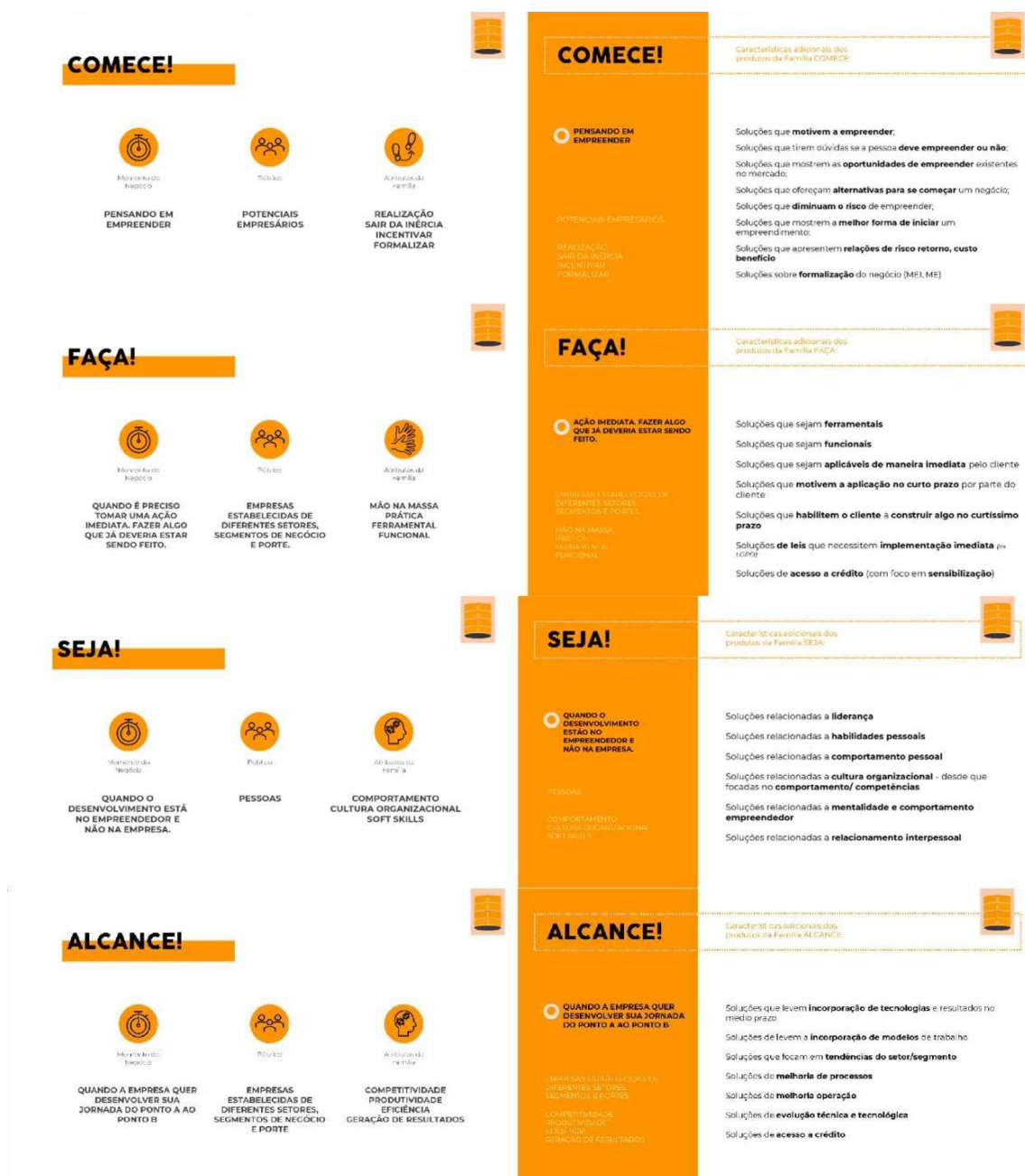
MATA NORTE: 81. 3626.3855 • MATA SUL: 81. 3202.9700 • AGRESTE CENTRAL E SETENTRIONAL: 81. 2103.8400 • AGRESTE MERIDIONAL: 87. 3221.3333
SERTÃO CENTRAL, MOXOTÓ, PAJEU E ITAPARICA: 87. 3831.1552 • SERTÃO DO ARAPIPE: 87. 3873.1708 • SERTÃO DO SÃO FRANCISCO: 87.2101.8900
Ouvidoria: www.sebrae.com.br/ouvidoria | ouvidoria@pe.sebrae.com.br | 81. 2101.8218

<http://www.pe.sebrae.com.br> - CNPJ/ME. 09.829.524/0001-64

cpl@pe.sebrae.com.br

APÊNDICE IV

Do repartimento de produtos em famílias (material elaborado pelo SEBRAE-SP)



APÊNDICE V

Do encadeamento das repercussões deste projeto

Este termo de referência compreende as duas etapas descritas na infografia abaixo, sendo que sua aprovação final depende necessariamente da comprovação técnica do estabelecimento das condições necessárias para uma terceira etapa (a mediação de consumo) que deverá ser levada a cabo em uma segunda contratação.





ANEXO II – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 044/SEBRAE-PE/24 – MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO, O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DE PERNAMBUCO - SEBRAE/PE E, DE OUTRO, _____.

O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO, entidade de direito privado, sem fins lucrativos, instituído sob a forma de serviço social autônomo, inscrito no CNPJ sob o nº 09.829.524/0001-64, com sede à Rua Tabaiaras, 360, Ilha do Retiro, Recife-PE, doravante neste instrumento denominado simplificada e SEBRAE/PE, neste ato representado por seus representantes legais, na forma do disposto nos incisos VIII e IX do art. 22 e inciso VIII do art. 23 do seu Estatuto Social, e a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, através de sua filial de endereço _____, no Bairro _____, Cidade de _____, Estado - _____, CEP: _____, doravante denominada como **CONTRATADA**, neste ato representada por seu representante legal, segundo previsto no seu ato constitutivo, resolvem celebrar o presente Contrato, que se subordina ao Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, consolidado pela **RESOLUÇÃO CDN Nº 493**, de 27 de junho de 2024, e às cláusulas e condições abaixo especificadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de manutenção e aprimoramento do Sistema de Inteligência Orquestrável Digital de Gestão e Automação de Acervo de Produtos do Portfólio do SEBRAE/PE, conforme as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº 044/SEBRAE-PE/2024.

Parágrafo Primeiro

Caberá à CONTRATADA fornecer os seguintes itens:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA
1	Manutenção preventiva e corretiva	Meses	12
2	Evoluções tecnológicas e metodológicas (automação e ciclo de vida)	Horas técnicas	648*
3	Evoluções de experiência de uso e no design de interação	Horas técnicas	900*

*O quantitativo de horas técnicas dos itens 2 e 3 foi estimado para um período de 12 meses, devendo ser restabelecido na hipótese de prorrogação do prazo de vigência do contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS

Os impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, deste contrato ou de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** como definido na norma tributária, sem direito a reembolso.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO DO OBJETO



3.1. Os serviços serão executados conforme detalhamento e condições especificadas no Termo de Referência – Anexo I do Edital, que passa a fazer parte integrante deste Contrato, bem como na proposta da CONTRATADA.

3.1.1. Na hipótese de divergência entre as condições previstas no Termo de Referência e na proposta, prevalecem as previstas no Termo de Referência e seus respectivos Apêndices.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Além das obrigações pactuadas na Proposta e no Termo de Referência, a **CONTRATADA** se compromete ainda a respeitar as seguintes disposições:

4.1. Constituem-se em obrigações da Contratada:

QUALIDADE

4.1.1. Realizar o objeto do contrato em estrita observância ao exposto e previamente autorizado pelo SEBRAE-PE;

4.1.2. Respeitar as normas e políticas de segurança da informação do SEBRAE/PE;

4.1.3. Cumprir rigorosamente as especificações técnicas e os prazos constantes no documento pertinente ou descrição do objeto, cabendo ainda à CONTRATADA a exclusiva responsabilização legal, administrativa e técnica pela execução das atividades inerentes ao objeto contratado;

4.1.4. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo SEBRAE/PE, atendendo de imediato às reclamações;

4.1.5. Cumprir todas as legislações federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes durante a execução do contrato;

4.1.6. Apresentar toda a documentação e informações necessárias à assinatura do contrato;

4.1.7. Designar, por escrito, no ato do recebimento deste contrato, preposto que tenha poderes para resolução de possíveis ocorrências durante a sua execução.

SUPORTE

4.1.7. Manter entendimento com o SEBRAE/PE, objetivando evitar transtornos nos atendimentos, mantendo sempre o SEBRAE/PE informado sobre os dados relevantes relacionados com o contrato;

4.1.8. Não assumir quaisquer despesas em nome e por conta do SEBRAE/PE, sem expressa autorização;

4.1.9. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório, em especial a sua regularidade fiscal, através da apresentação das respectivas certidões, quais sejam: Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);



4.1.10. Relatar o andamento dos trabalhos e prestar outras informações sempre que solicitadas pelo SEBRAE/PE;

4.1.11. Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao SEBRAE/PE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus empregados ou prepostos na execução dos serviços contratados, exceto em casos fortuitos ou de força maior contemplados no Código Civil Brasileiro, isentando em qualquer caso o CONTRATANTE em toda e qualquer reclamação que possa surgir em decorrência de prejuízo;

SUSTENTABILIDADE

4.1.12. Responsabilizar-se pelas despesas com o cumprimento das obrigações sociais, civis, fiscais, tributárias e trabalhistas, decorrentes da execução total deste contrato, correndo todas por sua exclusiva conta, inexistindo qualquer tipo de solidariedade do CONTRATANTE para com estas obrigações;

4.1.13. Arcar com todas as despesas referentes à mão de obra, transportes, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, contribuições para a Previdência Social e demais despesas diretas ou indiretas inerentes aos serviços e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução de entrega do objeto do instrumento contratual, inclusive quanto à criação de novos encargos, ficando o SEBRAE/PE excluído de qualquer solidariedade e responsabilidade civil, penal, fiscal, tributária ou trabalhista;

4.1.14. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos fornecimentos executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/PE;

4.1.15. Caso o SEBRAE/PE seja demandado como réu ou reclamado, em quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução do contrato a ser celebrado, em especial reclamações trabalhistas, solidariamente ou subsidiariamente, de empregados ou representantes, autônomos, prestadores de serviços e assemelhados, que prestem serviços para a CONTRATADA, fica essa, obrigada a reembolsar ao SEBRAE/PE, no prazo máximo de 10 (dez) dias contados do recebimento da intimação para pagamento da condenação, as despesas decorrentes da eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e demais custas, com juros e atualização monetária.

4.1.16. Responder civilmente, pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução do objeto deste instrumento;

4.1.17. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos estabelecidos, não transfere ao SEBRAE/PE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;

4.1.18. Na hipótese de o SEBRAE/PE ser compelido a efetuar o pagamento de qualquer débito fiscal, trabalhista, previdenciário, civil ou de outra natureza, referentes às atividades necessárias ao cumprimento deste contrato, deverá a CONTRATADA ressarcir ao SEBRAE/PE os valores pagos a estes títulos;

4.1.19. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do SEBRAE/PE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.



4.1.20. Manter sigilo total, não divulgando quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização por escrito do SEBRAE/PE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis;

4.1.21. Responder pelo sigilo de todas as informações a que tiver acesso em decorrência do objeto desta contratação;

4.1.22. Sob nenhuma hipótese, veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do conteúdo objeto do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

4.1.23. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com o objeto deste Contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista, tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o SEBRAE/PE, desde que de responsabilidade da CONTRATADA;

4.1.24. Responder por quaisquer danos causados ao SEBRAE/PE ou a terceiros, durante ou após a execução dos serviços contratados, decorrentes de sua culpa ou seu dolo na execução do contrato; a fiscalização ou o acompanhamento do contrato pelo SEBRAE/PE não reduzirão ou excluirão a responsabilidade da CONTRATADA;

4.1.25. Alterar quantas vezes for necessário o trabalho executado, até que o mesmo esteja aprovado;

4.1.26. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo SEBRAE/PE, atendendo de imediato as reclamações;

4.1.27. Cumprir as atividades inerentes com profissionais especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável ao serviço de que trata o presente instrumento;

4.1.28. Assegurar confidencialidade e sigilo sobre todos os dados e informações oriundos do Sebrae/PE aos quais tiverem acesso, comprometendo-se a garantir o sigilo dessas informações, não se apropriando, não repassando para terceiros, nem fazendo uso de informações confidenciais para benefício próprio ou de terceiros;

4.1.29. Elaborar, dentro da melhor técnica e qualidade, os produtos necessários à realização do objeto deste edital.

PRAZOS

4.1.30. Cumprir fielmente os prazos de execução do objeto, estabelecidos no edital, no contrato, e no Termo de Referência, anexo I, do **Pregão Eletrônico nº 044/ SEBRAE/PE/2024**.

4.2. Constituem obrigações do SEBRAE-PE, além das previstas no TR:

4.2.1. Comunicar, por escrito, à **CONTRATADA**, toda e qualquer orientação acerca dos serviços, excetuados os entendimentos orais determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis;

4.2.2. Fornecer e colocar à disposição da **CONTRATADA** todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços;



4.2.3. Comunicar, formal e tempestivamente, à **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

4.2.4. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais;

4.2.5. Exercer permanente fiscalização na execução dos serviços, por intermédio da Unidade responsável do CONTRATANTE;

4.2.6. Realizar os pagamentos de acordo com a previsão contratual;

4.2.7. Notificar a **CONTRATADA**, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;

4.2.8. Cumprir todos os compromissos assumidos com a **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais.

4.2.9. Designar o Gestor e Fiscal, nomeando-os quando da assinatura do Contrato, para serem responsáveis pela comprovação da adequação técnica do objeto contratual e pelo atestado de cumprimento de execução, que permitirá a liquidação da despesa;

4.2.10. Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais.

CLÁUSULA QUINTA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

A CONTRATADA obriga-se a fornecer ao SEBRAE/PE ou seu preposto, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto desse contrato, bem como facilitar a fiscalização na execução dos serviços contratados, sem prejuízo das obrigações dispostas no Termo de Referência.

Parágrafo Primeiro

A fiscalização que ficará ao cargo da Unidade demandante, através do analista _____, não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada pelos danos causados ao SEBRAE/PE ou a terceiros, resultantes de ação ou omissão culposa ou dolosa de quaisquer de seus empregados ou prepostos.

Parágrafo Segundo

O SEBRAE/PE poderá solicitar a substituição de qualquer empregado da Contratada que apresente comportamento incompatível na prestação dos serviços ou quando verificada a falta de zelo e dedicação na execução de tarefas, objeto deste contrato.

Parágrafo Terceiro

O SEBRAE-PE acompanhará a execução dos serviços, sem prejuízo da responsabilidade da Contratada, cabendo-lhe decidir pela aceitação ou não dos serviços apresentados, exigindo o fiel cumprimento de todos os requisitos desse contrato e da proposta apresentada, avaliando também a qualidade, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, com exposição de motivos.

Parágrafo Quarto



Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto do Contrato, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

Parágrafo Quinto

Competirá ao gestor do contrato notificar à contratada, por escrito, sobre qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços para que sejam adotadas as medidas corretivas.

Parágrafo Sexto

O SEBRAE-PE encaminhará para a Unidade de Apoio Jurídico (UAJ) as reclamações registradas relacionadas com os serviços prestados em desacordo com as exigências do SEBRAE-PE, para as medidas cabíveis.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à sua assinatura, podendo, no interesse das partes, ser prorrogado mediante Termo Aditivo, até o limite estipulado no art. 36 do RLCSS.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO DO CONTRATO

Fica assegurada à **CONTRATADA**, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de um dos seguintes dispositivos:

1. **Revisão** – quando ocorrerem fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis; em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe; quando esses fatos provocarem impactos significativos. Não há período/tempo mínimo para aplicação. Exemplo: alteração de uma alíquota de tributo ou encargo por força de lei etc. Não será concedida a revisão por mudança de regime de tributação da Empresa.
2. **Reajuste** – Tem como objetivo repor os efeitos da inflação sobre os valores estabelecidos corrigindo-os pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial (IPCA-E), ou outro índice reconhecido pelo Governo Federal, acumulado dos últimos 12 (doze meses) contados da data da apresentação da proposta.

Parágrafo Primeiro

Quando da solicitação do reajuste este somente será concedido se requerido pela **CONTRATADA** até a data do aniversário do contrato, levando-se em consideração a vigência contratual e mediante negociação entre as partes, considerando-se:

1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos;
2. As particularidades do contrato em vigência;
3. A disponibilidade orçamentária da Unidade contratante.

Parágrafo Segundo

O reajuste dos valores utilizará o índice do IPCA ou outro índice reconhecido pelo Governo federal, e será aplicado somente depois de decorridos 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta e será aplicada a partir do aniversário do contrato.



Parágrafo Terceiro

Ultrapassado o prazo do parágrafo primeiro e não solicitado o reajuste, será considerada a preclusão ao direito e somente será aceita nova solicitação no aniversário seguinte da vigência contratual, e reportando-se ao índice de correção dos últimos doze meses, contados da data da solicitação.

Parágrafo Quarto

O reajuste concedido será registrado por simples apostilamento na pasta do contrato, desnecessária a assinatura de termo aditivo. A Unidade de Apoio Jurídico – USJ responsabilizar-se-á pela sua elaboração e publicação aos interessados.

CLÁUSULA OITAVA – DO VALOR E DA FORMA DE PAGAMENTO

O valor global para custeio do objeto contratual será de R\$ _____, em conformidade com a tabela de preços constante da proposta acatada, resultante do Pregão Eletrônico nº 044/SEBRAE-PE/2024.

INSERIR TABELA

Parágrafo Primeiro

Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo Fiscal do Contrato, quando se verificará o cumprimento das exigências estabelecidas no Termo de Referência.

Parágrafo Segundo

O valor descrito no *caput* constitui-se em mera previsão dimensionada, não estando o SEBRAE/PE obrigado a realizá-la em sua totalidade, e não cabendo à **CONTRATADA** o direito de pleitear qualquer tipo de reparação. Portanto, o SEBRAE/PE se reserva o direito de, a seu critério, utilizar ou não a verba prevista.

Parágrafo Terceiro

Para o pagamento do objeto do presente contrato, o fornecedor deverá entrar no canal Espaço do Fornecedor, através do link: <http://espacodoornecedor.pe.sebrae.com.br>, para solicitar a autorização do pagamento e em seguida enviar a nota fiscal.

Parágrafo Quarto

O SEBRAE/PE só receberá as notas fiscais até o dia 22 de cada mês. Os fornecimentos que não possam ser faturados até esta data deverão ser faturados a partir do 1º dia útil do mês seguinte.

Parágrafo Quinto

As Notas Fiscais e os respectivos documentos de cobrança deverão ser apresentados, acompanhados do aceite do gestor e das certidões de regularidade para com os encargos sociais: Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais – (CND) e Certificado de Regularidade do FGTS – (CRF)

Parágrafo Sexto



Os pagamentos serão feitos após a execução do serviço, desde que em conformidades com as especificações requeridas, em até 10 (dez) dias úteis da apresentação de nota fiscal ou fatura atestada e aceita pela fiscalização do SEBRAE/PE, juntamente com os comprovantes de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e a Certidão de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União.

Parágrafo Sétimo

Havendo erro no documento de cobrança, ou qualquer circunstância que desaprove a liquidação da despesa, esta ficará pendente e o pagamento susinado até que as medidas saneadoras sejam tomadas, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus para o SEBRAE/PE.

Parágrafo Oitavo

Também será suspenso o pagamento das notas fiscais/faturas que contiverem incorreções. Hipótese em que serão devolvidas, acompanhadas dos motivos de sua rejeição, reiniciando-se o prazo para pagamento a partir da reapresentação.

Parágrafo Nono

As notas fiscais emitidas contra o SEBRAE/PE que contenham incorreções em seu corpo, devolvidas ou não aos emitentes, bem como as notas fiscais emitidas sem autorização prévia ou o conhecimento formal do SEBRAE, deverão ser canceladas pela **CONTRATADA**.

Parágrafo Décimo

Não havendo o cancelamento pela **CONTRATADA**, o SEBRAE/PE se reserva o direito de deduzir os impostos incidentes sobre as mesmas, recolhê-los, e abater de futuras notas, quando efetuar o pagamento da prestação de serviços no mês subsequente.

Parágrafo Décimo Primeiro

O SEBRAE/PE poderá deduzir do montante a ser pago, os valores correspondentes a eventuais multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA**.

Parágrafo Décimo Segundo

Os preços dos fornecimentos e serviços serão fixos e irrevogáveis durante os 12 (doze) primeiros meses da vigência do contrato, devendo ser observadas todas as disposições contidas em cláusula específica deste instrumento para o exercício do direito ao reajuste.

Parágrafo Décimo Terceiro

As despesas decorrentes de transações bancárias e o pagamento de quaisquer tributos, sejam eles sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais ou de qualquer outra natureza, resultantes da execução do contrato, correrão por conta da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA NONA – DOS ATRASOS NOS PAGAMENTOS

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para a ocorrência, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:



$$EM = I \times N \times VP$$

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido

I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:

$$I = (6/100) / 365$$

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

VP = Valor da Parcela em atraso

CLÁUSULA DÉCIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas em decorrência dessa contratação correrão por conta dos recursos orçamentários do SEBRAE-PE, os quais serão informados por ocasião da demanda através da RUC – Requisição para Utilização de Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

A recusa injustificada em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar ao licitante as seguintes penalidades:

1. Perda do direito à contratação;
2. Perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas;
3. Advertência;
4. Multa no montante equivalente a 10% do valor estimado do contrato;
5. Suspensão temporária de licitar ou contratar com o SEBRAE/PE pelo prazo de até 03 (três) anos.

Parágrafo Primeiro

Da aplicação das penas definidas neste item, caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis da intimação do ato.

Parágrafo Segundo

Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, a **CONTRATANTE** poderá aplicar à **CONTRATADA** as seguintes penalidades:

OCORRÊNCIA	PENALIDADE
a) Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos ao SEBRAE/PE,	Advertência escrita.



desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.	
b) Pela reincidência do mesmo motivo que originou a aplicação da penalidade "Advertência".	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor contratual.
c) Pelo retardamento injustificado na execução do serviço/entrega dos materiais.	Multa de 0,33% (trinta e três décimos por cento) sobre o valor contratual, por dia de mora. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o SEBRAE/PE poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão do contrato e cancelamento do contrato, combinada com a pena de suspensão de licitar ou contratar com o SEBRAE/PE pelo prazo de até 03 (três) anos.
d) Pela reincidência por mais de 02 (duas) vezes no retardamento injustificado na execução do serviço/entrega dos materiais.	Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor contratual, por dia de mora. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o SEBRAE/PE poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão do contrato e cancelamento do contrato, combinada com a pena de suspensão de licitar ou contratar com o SEBRAE/PE pelo prazo de até 03 (três) anos.
e) No caso de inadimplemento total das obrigações.	Cancelamento do contrato e suspensão do direito de licitar ou contratar com o SEBRAE/PE pelo prazo de até 03 (três) anos.

Parágrafo Terceiro

Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente, ou indevidamente fundamentados. A aceitação da justificativa ficará a critério do SEBRAE/PE.

Parágrafo Quarto

Sempre que não houver prejuízo para o SEBRAE/PE, as penalidades impostas poderão a seu critério, ser relevadas ou transformadas em outras de menor sanção.

Parágrafo Quinto

As penalidades acima poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo de demais medidas judiciais cabíveis, no entanto as multas não poderão exceder a 10% (dez por cento) do valor do contrato.

Parágrafo Sexto

As multas deverão ser recolhidas dentro do prazo de 10 (dez) dias da data da intimação, não o fazendo, a respectiva importância será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

Parágrafo Sétimo

Ficará impedida de licitar ou contratar com o SEBRAE, em âmbito nacional, por prazo mínimo de 4 (quatro) e máximo de 6 (seis) anos, sem prejuízo da aplicação de outras penalidades, a **CONTRATADA** que:



1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
2. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
3. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
4. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
5. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Parágrafo Oitavo

O cometimento de irregularidades na execução do contrato administrativo sujeitará o particular à aplicação de sanções administrativas, nos termos do contrato. A **CONTRATADA** será notificada por correspondência, através de Aviso de Recebimento, a ser juntado ao respectivo processo administrativo.

Parágrafo Nono

Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo que assegure defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação expressa do SEBRAE/PE, sendo-lhe franqueada vista do processo.

Parágrafo Décimo

As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** de ser acionada judicialmente, pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao SEBRAE/PE, decorrente das infrações cometidas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS ANEXOS

Constituem parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição, o EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 044/SEBRAE-PE/2024 e seus anexos, os documentos relacionados com a fase de habilitação, a proposta apresentada pela **CONTRATADA** e demais documentos que integram o processo licitatório.

Parágrafo Único

Havendo divergências entre as disposições contidas no edital e as disposições deste contrato, prevalecerão aquelas sobre estas, salvo na ocorrência de erro material, quando serão adotadas as providências necessárias às correções.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou poderá ser resolvido em favor do **SEBRAE/PE** a qualquer tempo, independente de notificação ou interpelação, judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:

- I. Pelo seu inadimplemento total ou parcial;
- II. Pelo cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- III. Pela lentidão no seu cumprimento;
- IV. Pelo atraso injustificado no início da execução;



- V. Pela paralisação da execução, sem justa causa e prévia comunicação ao SEBRAE/PE;
- VI. Pela subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no contrato;
- VII. Pelo desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VIII. Pelo cometimento reiterado de faltas na sua execução;
- IX. Pela decretação de falência;
- X. Pela dissolução da sociedade;
- XI. Pela alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- XII. Por razões de interesse do SEBRAE/PE, desde que devidamente justificadas;
- XIII. Pela suspensão de sua execução, por ordem escrita do SEBRAE/PE, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à **CONTRATADA**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- XIV. Pelo atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo SEBRAE/PE decorrentes de serviço, ou parcelas deste, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- XV. Pela ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

Parágrafo Primeiro

Em qualquer das hipóteses acima referidas, a **CONTRATADA** deverá reparar integralmente os prejuízos causados ao **CONTRATANTE**, independente da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, que poderão ser aplicadas no todo ou em parte, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo

Rescindido o presente contrato por culpa da **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** entregará os serviços, objeto deste instrumento, a quem ele julgar conveniente, sem qualquer consulta ou interferência da **CONTRATADA**, que responderá na forma legal e contratual pela infração ou execução inadequada que tenha dado causa à rescisão.

Parágrafo Terceiro



Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente e indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficarão a critério do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto

Todos os pedidos formalmente realizados antes da rescisão deverão ser atendidos integralmente, no prazo e preço previstos, bem como os pagamentos ainda não realizados por serviços já prestados.

Parágrafo Quinto

No caso de rescisão provocada por inadimplemento da **CONTRATADA**, o **SEBRAE/PE** poderá deduzir, dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** pelos serviços objeto deste contrato, o valor equivalente aos danos ou prejuízos causados ao **SEBRAE/PE**, mediante registro desse fato em documento específico.

Parágrafo Sexto

Anteriormente à rescisão, será assegurada à **CONTRATADA** a possibilidade de exercer o contraditório e a ampla defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DECLARAÇÕES E COMPROMISSOS

Para a execução deste contrato, 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, conforme definido na Lei Federal nº 12.846/13, regulamentada pelo Decreto Federal nº 11.129/22, bem como nas regras contidas na Portaria Conjunta CGU/SMPE Nº 2279, de 09/09/2015, aplicável também às microempresas e empresas de pequeno porte.

Parágrafo Primeiro

O SEBRAE/PE declara que possui padrões de conduta a serem observados no relacionamento profissional, no que couber, a conselheiros, diretores, empregados, estagiários do Sistema SEBRAE, bem como, a todos os fornecedores e parceiros, pessoa física ou jurídica que, de forma direta ou indireta, se relacionem econômica e financeiramente com o Sistema SEBRAE, em estrito cumprimento do Código de Ética do Sistema SEBRAE, que está disponível no link: [https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/codigo-de-etica-do-sistema-sebrae.pdf].

Parágrafo Segundo

O descumprimento de regras anticorrupção pela **CONTRATADA**, ensejará a rescisão motivada imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato.

Parágrafo Terceiro

A **CONTRATADA** declara, neste ato, sob as penas da lei, que não pratica ou aceita a exploração de trabalho escravo, forçado ou degradante, bem como, não emprega menor



de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de que não emprega menor de dezesesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

Parágrafo Quarto

A **CONTRATADA** declara, neste ato, sob as penas da lei, que não possui dirigentes, gerentes ou sócio que seja cônjuge ou companheiro e/ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade até segundo grau, com o (a) gestor (a) do contrato, o (a) analista _____.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

O presente instrumento poderá ser alterado por Termo Aditivo, para complementação ou acréscimo ao objeto, observando o limite de 50% (cinquenta por cento) do valor inicial atualizado do contrato, quando aplicável, mediante autorização expressa do SEBRAE/PE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

Quaisquer tolerâncias entre as partes não importarão em novação de qualquer uma das cláusulas ou condições estatuídas neste contrato, as quais permanecerão íntegras.

Parágrafo Único

Os casos omissos serão decididos pela **CONTRATANTE**. A execução do presente contrato será regida, pelas suas cláusulas, pelos princípios da teoria geral de contratos e especialmente o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, e os princípios que lhe são correlatos.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PROTEÇÃO A INFORMAÇÕES E DADOS PESSOAIS

As partes se comprometem a cumprir os termos da cláusula de dados pessoais e seus parágrafos abaixo.

Parágrafo Primeiro

A **CONTRATADA** concorda em tratar os dados pessoais tratados em razão deste Contrato (os “Dados Pessoais”) de acordo com as condições aqui estabelecidas, observando o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados (a “LGPD”) e demais normativas aplicáveis à proteção de dados pessoais.

Parágrafo Segundo

Os Dados Pessoais somente poderão ser utilizados pela **CONTRATADA** para:

- I. a execução do objeto deste Contrato;
- II. o exercício regular de seus direitos; e
- III. o cumprimento de obrigações legais ou regulatórias a que esteja sujeita.

Parágrafo Terceiro

A **CONTRATADA** não poderá:



- I. Utilizar os Dados Pessoais ou outras informações associadas aos clientes do SEBRAE/PE para quaisquer outras finalidades, mesmo que de forma anonimizada e/ou após o fim deste Contrato;
- II. Realizar qualquer ação com o fim de criar um novo banco de dados contendo os Dados Pessoais para outras finalidades, exceto se autorizado, por escrito, pelo SEBRAE/PE;
- III. Utilizar qualquer método ou ferramenta com o objetivo de identificar os titulares dos Dados Pessoais, nos casos em que o SEBRAE/PE os tenha compartilhado de forma a não ser possível identificar seus titulares diretamente;

Parágrafo Quarto

A **CONTRATADA** adotará medidas de segurança técnicas, administrativas e organizacionais proporcionais e efetivas para proteger os Dados Pessoais, nos termos da LGPD, considerando a natureza dos Dados Pessoais e os riscos associados ao seu tratamento.

Parágrafo Quinto

A **CONTRATADA** guardará confidencialidade com relação aos Dados Pessoais e assegurará que todos os agentes envolvidos em seu tratamento (i) estejam sujeitos ao dever de confidencialidade e (ii) tenham acesso apenas aos Dados Pessoais necessários ao bom exercício dos direitos e obrigações aqui previstos (*need-to-know basis*).
Não deverão ser considerados confidenciais os Dados Pessoais:

- I. que sejam ou venham a se tornar, de forma lícita, manifestamente públicos;
- II. cujo compartilhamento com terceiros seja exigido por lei;
- III. cujo compartilhamento com terceiros seja determinado por ordem judicial ou de órgão competente, até a extensão destas ordens, devendo a **CONTRATADA** notificar o SEBRAE/PE, a respeito da ordem em tempo hábil para que o SEBRAE/PE possa solicitar medidas de proteção que julgar pertinentes.

Parágrafo Sexto

A **CONTRATADA** está autorizada a compartilhar e/ou realizar transferência internacional dos Dados Pessoais para os terceiros mencionados em sua proposta de trabalho. O compartilhamento e a transferência internacional de Dados Pessoais para outros terceiros somente poderão ser realizados mediante autorização prévia do SEBRAE/PE e desde que necessários ao cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**. O SEBRAE/PE poderá revogar a autorização concedida e/ou exigir da **CONTRATADA** a implementação de medidas de adequação, caso uma nova norma aplicável ou entendimento de autoridade competente inviabilize o compartilhamento e/ou transferência internacional previamente autorizada.

Parágrafo Sétimo

Caso a **CONTRATADA** realize a coleta de Dados Pessoais e os compartilhe com o SEBRAE/PE, a **CONTRATADA** se compromete a informar previamente aos titulares sobre esse compartilhamento e sobre os tratamentos que o SEBRAE/PE realizará com seus dados,



conforme disposto na Política de Privacidade de Clientes do SEBRAE/PE, conforme vigente.

Parágrafo Oitavo

Caso a **CONTRATADA** receba solicitações de autoridades fiscalizadoras (a exemplo da ANPD, Ministério Público, PROCON ou Poder Judiciário), de titulares de dados ou de entidade que os representem, relacionadas ao tratamento de Dados Pessoais, deverá encaminhá-las ao e-mail dpope@pe.sebrae.com.br, em até 2 (dois) dias úteis ou em prazo inferior, caso assim exigido pela natureza de tal solicitação.

Parágrafo Nono

A **CONTRATADA** se compromete a cooperar e fornecer todas as informações necessárias ao cumprimento das obrigações do SEBRAE/PE e relativas ao tratamento dos Dados Pessoais, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sempre que solicitado pelo SEBRAE/PE.

Parágrafo Décimo

Caso a **CONTRATADA** identifique ou suspeite da ocorrência de um incidente de segurança envolvendo os Dados Pessoais, deverá comunicar este fato ao SEBRAE/PE por meio do e-mail dpope@pe.sebrae.com.br em até 24 (vinte e quatro) horas, contendo:

- I. a descrição do ocorrido;
- II. a causa, identificada ou provável, do ocorrido;
- III. a descrição da natureza dos dados pessoais afetados;
- IV. informações sobre os titulares afetados, incluindo a sua quantidade;
- V. a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados;
- VI. os riscos relacionados ao incidente;
- VII. as medidas que já foram ou ainda serão adotadas para reverter ou diminuir os prejuízos sofridos; e
- VIII. os motivos da demora na comunicação ao SEBRAE/PE, caso o prazo de 24 (vinte e quatro) horas não seja cumprido.

Parágrafo Décimo Primeiro

O SEBRAE/PE está autorizado a realizar, por si ou por terceiro, auditorias internas para assegurar que a **CONTRATADA** está agindo de acordo com as práticas de proteção de dados constantes no Edital, neste Contrato ou na LGPD, sem que isso afaste qualquer responsabilidade da **CONTRATADA**. Os custos da auditoria interna serão assumidos pelo SEBRAE/PE e a sua realização acontecerá em data a ser previamente acordada entre as Partes.

Parágrafo Décimo Segundo

Cada parte será responsável isoladamente por reparar os danos patrimoniais, morais, individuais e coletivos que causar em decorrência do tratamento dos Dados Pessoais quando descumprir as obrigações constantes na LGPD ou as que assumiu no Edital ou neste Contrato, devendo manter a parte inocente livre e indene de quaisquer ações ou reclamações a respeito dos danos por si causados.



Parágrafo Décimo Terceiro

A **CONTRATADA** é responsável isoladamente perante o SEBRAE/PE e a terceiros pelos atos e omissões dos agentes que venha a envolver no tratamento dos Dados Pessoais e quando não tiver seguido as instruções e decisões lícitas do SEBRAE/PE, devendo arcar integralmente com a reparação do dano causado aos titulares de dados e/ou ao SEBRAE/PE em decorrência destas condutas.

Parágrafo Décimo Quarto

Uma vez extinto o Contrato, por qualquer motivo, ou mediante determinação do SEBRAE/PE, a **CONTRATADA** deverá, no prazo de 15 (quinze) dias úteis:

- I. Interromper o tratamento dos Dados Pessoais e devolvê-los, de maneira segura, ao SEBRAE/PE; e/ou
- II. Eliminar os Dados Pessoais e todas as cópias existentes em formato digital ou físico.

Parágrafo Décimo Quinto

O SEBRAE/PE poderá tratar dados pessoais de representantes e colaboradores da **CONTRATADA** para a boa execução e acompanhamento do Contrato, conforme detalhado na Política de Privacidade, disponível em:

<https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/PE/Anexos/Pol%C3%ADtica%20de%20Privacidade%20de%20Clientes%20do%20Sebrae%20Pernambuco.pdf>

Parágrafo Décimo Sexto

Sempre que tiver dúvidas ou tiver solicitações específicas em relação ao tratamento de Dados Pessoais, a **CONTRATADA**, poderá entrar em contato com o (a) Encarregado(a) de Proteção de Dados Pessoais do SEBRAE/PE por meio do e-mail dpope@pe.sebrae.com.br.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

O foro da Cidade do Recife, Capital do Estado de Pernambuco será sempre o competente para dirimir quaisquer questões resultantes deste contrato, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor para uma só finalidade, na presença das testemunhas abaixo, para todos os fins de direito.

Recife, data da assinatura eletrônica.

SEBRAE/PE

CONTRATADA

Testemunhas:



ANEXO III – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 044/SEBRAE-PE/24 – DECLARAÇÃO DE VERACIDADE DE DOCUMENTOS

Declaramos para todos os fins e efeitos, nos termos da lei, que as reproduções gráficas apresentadas são cópias fidedignas dos documentos originais que o edital de **Pregão Eletrônico nº 044/SEBRAE-PE/2024** exige como condição para habilitação jurídica, qualificação técnica, e/ou qualificação econômico-financeira, no referido processo de licitação, não havendo nenhuma alegação ou contestação quanto às suas validades e eficácia.

Assumimos toda e qualquer responsabilidade sob as penas da lei, sobre a legitimidade desses documentos e, com isso, fica a empresa _____ interessada no processo de licitação na modalidade de Pregão na sua forma eletrônica, acima referido, desonerada do procedimento de autenticação das reproduções gráficas que apresenta, assim também de reconhecimento de firma, caso exigido.

Por ser a presente declaração manifestação fiel de nossa livre vontade, firmamos este documento, para os fins de direito.

Recife,

(Assinatura)

NOME DO RESPONSÁVEL:

CPF/MF:

RG:

RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA:

CNPJ/MF Nº (ou carimbo do CNPJ):

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

04 Edital - Pregão Eletrônico nº 044.2024 - JORNADAS INTELIGENTES - PORTFÓLIO DE SOLUÇÕES

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=63-91-D3-82-CB-01-21-E1-FC-11-9E-AD-A9-91-FE-D4-A0-67-AE-AA> acesse o site

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

CÓDIGO: 63-91-D3-82-CB-01-21-E1-FC-11-9E-AD-A9-91-FE-D4-A0-67-AE-AA

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

✓ **Renata Dayana Azevedo Gonzaga dos Santos - 010.***.***-82** - 02/10/2024 14:27:34

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

IP: 189.***.***.***3

✓ **Clarissa Novoa Faria - 045.***.***-21** - 02/10/2024 14:30:33

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

IP: 177.***.***.***8

