



QUADRO INFORMATIVO

CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº 90001/2026

PROCESSO Nº 0435/2024

CÓDIGO DA UASG: 930452

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.gov.br/compras

DATA DO INÍCIO DO PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA: 19/02/2026

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 10/04/2026 às 09:00 horas

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Técnica e Preço

MODO DE DISPUTA: Fechado

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de consultoria, fornecimento de tecnologia e suporte técnico voltados à integração, modelagem, tratamento e gestão de dados multicanais — abrangendo fontes online e offline, dados primários, de terceiros e contextuais — visando à implantação e operação de Bureau de CRM e soluções de Data Science para segmentação, personalização e automação de jornadas de clientes, com utilização de técnicas de inteligência artificial e aprendizado de máquina, observadas as disposições legais e regulatórias aplicáveis, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), cujas especificações constam do termo de referência.

VIGÊNCIA DO CONTRATO: 24 (vinte e quatro) meses.

1. PREÂMBULO

1.1. O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de São Paulo - SEBRAE-SP, por intermédio da Comissão de Licitação, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE e da Lei Complementar nº 123/2006, torna público que promoverá licitação na modalidade e critério mencionados no quadro informativo, regida por este edital e seus anexos.

1.2. As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e seus anexos e serão encaminhadas por meio eletrônico, após o registro dos interessados em participar do certame e o credenciamento de seus representantes no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

1.3. A sessão pública de processamento da Concorrência Eletrônica será realizada no endereço eletrônico www.gov.br/compras, no dia e hora mencionados no quadro informativo deste Edital e será conduzida pela Comissão Permanente de Licitações do SEBRAE-SP, designados nos autos do processo em epígrafe e indicados no sistema pela autoridade competente.

1.4. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e endereço eletrônico, salvo comunicação em sentido contrário.

1.5. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no Sistema Eletrônico e as especificações constantes deste edital, prevalecerão as últimas.

2. DA PARTICIPAÇÃO E DO IMPEDIMENTO

2.1. Poderão participar do certame todos os interessados em contratar com o SEBRAE-SP que estiverem registrados no SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, em atividade



econômica compatível com o seu objeto, que sejam detentoras de acesso para participar de procedimentos eletrônicos e tenham credenciado os seus representantes, na forma estabelecida no regulamento que disciplina a inscrição no referido Cadastro.

2.1.1. O registro no SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome da licitante no Sistema e o respectivo acesso, deverão ser obtidos anteriormente à abertura da sessão pública e autorizam a participação em qualquer processo eletrônico realizado por intermédio do Sistema de Compras do Governo Federal.

2.2. As informações a respeito das condições exigidas e dos procedimentos a serem cumpridos, para o registro no Sistema, para o credenciamento de representantes e para a obtenção de senha de acesso, estão disponíveis no endereço eletrônico www3.comprasnet.gov.br/sicaf-web.

2.3. A participação no certame está condicionada, ainda, a que o interessado ao acessar, inicialmente, o ambiente eletrônico de contratações do Sistema de Compras do Governo Federal, declare, mediante assinalação nos campos próprios, que inexistirá qualquer fato impeditivo de sua participação no certame ou de sua contratação, que conhece e aceita os regulamentos do Sistema, relativos a Concorrência Eletrônica.

2.4. A licitante responde integralmente por todos os atos praticados, por seus representantes devidamente credenciados, assim como pela utilização do acesso ao sistema, ainda que indevidamente, inclusive por pessoa não credenciada como sua representante.

2.5. Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante em cada processo eletrônico.

2.6. O envio da proposta vinculará a licitante ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao certame.

2.7. Para o exercício do direito ao tratamento diferenciado de que trata a Lei Complementar nº 123/2006, a condição de microempresa, de empresa de pequeno porte ou de microempreendedor individual (quando aplicável ao caso), deverá constar do registro da licitante junto ao Sistema.

2.8. Da Participação de Consórcios:

2.8.1. Será admitida a participação de empresas jurídicas isoladamente ou reunidas em consórcio, sendo vedado a qualquer consorciada concorrer, nesta licitação, simultaneamente de forma individual ou por intermédio de outro consórcio.

2.8.2. Para fins de participação no certame, o consórcio deverá apresentar compromisso de constituição, por meio de documento público ou particular, subscrito por todas as empresas consorciadas, dispensado o registro em cartório, contendo obrigatoriamente:

- a) a identificação da empresa líder, responsável por representar o consórcio perante o Sebrae-SP;
- b) a indicação dos poderes conferidos à empresa líder para atuar em nome das demais consorciadas, incluindo a prática de todos os atos necessários à licitação;



c) declaração de responsabilidade solidária das consorciadas pelos atos praticados na fase licitatória e na execução contratual.

2.8.2.1. A empresa líder deverá possuir capacidade de representação do consórcio, podendo praticar atos como assinatura de documentos, protocolo de esclarecimentos, resposta a diligências, recebimento de notificações, interposição de recurso e demais providências necessárias ao regular andamento do certame, sem prejuízo da responsabilidade solidária entre todas as consorciadas.

2.8.2.2. O consórcio poderá ser composto por até 03 (três) empresas, limite estabelecido em razão da necessidade de assegurar adequada coordenação entre as consorciadas, facilitar a gestão contratual e preservar a eficiência na execução do objeto.

2.8.3. Cada empresa integrante do consórcio deverá apresentar, individualmente, todos os documentos de habilitação exigidos neste edital, observadas as disposições específicas sobre o somatório de quantitativos e a consolidação de informações econômico-financeiras.

2.8.3.1. Para fins de qualificação técnica, será admitido o somatório dos quantitativos apresentados por cada consorciada, desde que, ao final, o consórcio atenda integralmente aos requisitos e quantitativos mínimos exigidos para execução do objeto.

2.8.3.1.1. Especificamente para atendimento ao item 6.1.2.2.7 o consórcio deverá apresentar um único atestado sendo vedada a somatória de atestados.

2.8.3.2. Para fins de qualificação econômico-financeira, os indicadores deverão ser calculados com base no somatório dos valores absolutos das contas contábeis de cada consorciada, sendo vedado o somatório de índices individuais. Sobre os valores exigidos de licitante individual incidirá acréscimo de 10% (dez por cento), exceto quando o consórcio for formado integralmente por microempresas e empresas de pequeno porte, hipótese em que o acréscimo não se aplica.

2.8.4. O consórcio vencedor deverá formalizar sua constituição por meio de instrumento próprio, devidamente registrado, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da convocação para assinatura do contrato, prorrogável uma única vez, mediante justificativa aceita pelo Sebrae-SP.

2.9. A eventual substituição de empresa integrante do consórcio somente será admitida mediante autorização expressa do Sebrae-SP, condicionada à comprovação de que a empresa substituta atende, no mínimo, aos mesmos requisitos técnicos e econômico-financeiros da empresa substituída.

2.10. **É impedida de participar desta licitação a pessoa jurídica:**



2.10.1. Que possua em seu quadro societário ou seja constituída por: (a) empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do SEBRAE-SP e, do mesmo modo, (b) ex-empregado do SEBRAE-SP que tenha sido demitido ou desligado em prazo inferior a 18 (dezoito) meses, considerando a data de realização do certame, exceto aqueles que forem aposentados e, (c) ex-membro dos Conselhos Deliberativo e Fiscal do SEBRAE-SP, que tenham deixado de integrar o Conselho em prazo inferior a 180 (cento e oitenta) dias, considerando a data de realização do certame.

2.10.2. Que integre o Conselho Deliberativo e Fiscal do SEBRAE-SP, exceto aquelas previstas no § 4º do art. 73, do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

2.10.3. Apenada com suspensão temporária para licitar ou contratar com o SEBRAE-SP ou Sistema SEBRAE, enquanto durar o período de suspensão.

2.10.4. Cujo ramo de atividade prevista em seu estatuto ou contrato social não inclua o objeto da presente licitação.

2.10.5. Que tenha sido declarada inidônea pela Administração Pública.

2.10.6. Que esteja em quaisquer das seguintes hipóteses: processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.

2.10.7. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA TÉCNICA E PROPOSTA DE PREÇOS

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e de julgamento.

3.2. Será adotado o **MODO DE DISPUTA FECHADO**, em que os licitantes apresentarão propostas que permanecerão em sigilo até o início da sessão pública, sendo vedada a apresentação de lances.

3.3. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, as propostas técnicas e as propostas de preços por meio eletrônico disponível no endereço www.gov.br/compras na opção "ACESSO AO SISTEMA", desde a divulgação da íntegra do Edital no referido endereço eletrônico, até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública.

3.4. Os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas técnicas e as propostas de preços anteriormente inseridas no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.5. Caberá à licitante interessada em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.6. **A licitante deverá enviar sua proposta técnica, através do sistema eletrônico, para fins de atribuição da pontuação, conforme ANEXO – PROPOSTA TÉCNICA.**



3.7. O licitante deverá enviar sua PROPOSTA DE PREÇO mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

3.8. A proposta de preço deverá conter os preços unitários e totais, por item, em moeda corrente nacional, deverá constar apenas 2 (duas) casas decimais após a vírgula, em algarismos, apurados à data de sua apresentação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária. Nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos, como por exemplo: transportes, tributos de qualquer natureza, incidências fiscais e trabalhistas e todas as despesas, diretas ou indiretas, relacionadas com o fornecimento do objeto da presente licitação.

3.9. Não será admitida proposta inferior à quantidade prevista no anexo da proposta comercial.

3.10. O prazo de validade da proposta será de 90 (noventa) dias.

3.11. As propostas comerciais deverão ser apresentadas conforme o modelo do anexo da proposta comercial, que integra este edital.

3.12. O valor referencial desta licitação é de **R\$ 17.022.699,56 (dezessete milhões, vinte e dois mil, seiscentos e noventa e nove reais e cinquenta e seis centavos)**, conforme detalhamento no Anexo Valor Referencia.

3.13. As propostas não poderão conter elementos que, por ação da licitante proponente, permitam a sua identificação. Nesta hipótese, os conteúdos, títulos ou nomenclaturas dos campos das “propriedades do documento” acarretarão a desclassificação das propostas comerciais, quando contarem com a descrição da razão social ou nome fantasia da licitante, assim como nomes de usuários, de cidades, estados, regiões, pontos ou outros caracteres quaisquer. **Portanto, o SEBRAE-SP pede a atenção dos senhores licitantes nesse detalhe no momento da elaboração de suas propostas comerciais, objetivando evitar suas desclassificações.**

3.14. No caso de cooperativa, junto à proposta, sob pena de desclassificação, a cooperativa deve apresentar: modelo de gestão operacional adequado ao objeto da licitação; demonstração de atuação em regime cooperado; comprovação de que qualquer cooperado qualificado pode executar o objeto contratado.

3.15. As propostas serão ordenadas em ordem crescente, observando que não haverá fase de lances, assim a proposta cadastrada no sistema será a final da Licitante.

4. DA SESSÃO PÚBLICA E DO JULGAMENTO

4.1. No dia e horário previstos no quadro informativo deste edital, a Comissão de Licitação dará início à sessão pública da Concorrência Eletrônica, com a abertura automática pelo sistema.

4.2. Iniciada a sessão pública a Comissão de Licitação informará via sistema os procedimentos para divulgação das notas atribuídas à proposta técnica e de preço, indicando a data e horário previstas.

4.2.1. Eventual postergação do prazo a que se refere o item anterior deve ser comunicada tempestivamente pela Comissão de Licitação, via sistema.

4.3. Durante a sessão pública, a comunicação entre a Comissão de Licitação e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.



4.4. Cabe a licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável por eventuais ônus decorrentes da perda de negócios causada pela inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou por motivo de desconexão.

4.5. No caso de desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sistema, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

4.6. A análise e avaliação da conformidade das propostas será iniciada pelo exame de conformidade das propostas técnicas, observadas as regras e as condições previstas neste Edital e no Termo de Referência.

4.7. A Comissão de Licitação submeterá as propostas técnicas para análise pela Banca de Avaliação Técnica, a qual terá por finalidade a atribuição de pontos para cada requisito, justificadamente, com base nas disposições previstas neste edital.

4.8. A Comissão de Licitação receberá da Banca de Avaliação Técnica o relatório com as pontuações de cada quesito e Notas das Propostas Técnicas estabelecidas conforme a tabela abaixo:

4.9. A proposta técnica será avaliada com base nos critérios abaixo, totalizando 95 pontos, com peso técnico de **60%** na composição da nota final.

4.10. A pontuação técnica engloba a análise da capacidade e experiência da empresa na execução de serviços para as frentes de Bureau de CRM e Data Science.

4.11. A soma máxima possível na avaliação técnica (Nota Técnica Bruta - NTB) será de 95 (noventa e cinco) pontos, resultante da soma total dos pontos atribuídos aos quesitos de experiência da empresa, sendo:

4.11.1. Até 45 pontos para a frente de Data Science Marketing.

4.11.2. Até 50 pontos para a frente de Bureau de CRM.

4.12. Para efeito de ponderação no julgamento, a Nota Técnica Bruta (NTB) obtida será convertida para a escala de 0 a 100 pontos (Nota Técnica - NT) utilizando a seguinte fórmula:

$$NT = \frac{NTB}{95} \times 100$$

4.13. **Será desclassificada a proposta da licitante que obtiver Nota Técnica Bruta (NTB) inferior a 66,5 (sessenta e seis e meio) pontos, o que equivale a 70% da pontuação máxima possível (95 pontos).**

4.14. O menor preço válido entre as propostas classificadas obtém 100 pontos na Nota de Preço (NP).

4.15. As demais propostas terão sua NP calculada pela fórmula:



$$NP = \frac{P_{\text{menor}}}{P_{\text{proposta}}} \times 100$$

Onde:

Pmenor = menor preço válido entre as propostas classificadas;

Pproposta = valor total da proposta avaliada.

Cálculo da Nota Final

4.16. A Nota Final (NF) de cada proposta será obtida pela ponderação das duas notas, conforme a fórmula:

$$NF = (NT \times 0,60) + (NP \times 0,40)$$

4.17. A classificação final das propostas seguirá a ordem decrescente da Nota Final (NF).

4.18. Na data indicada pela Comissão de licitação o sistema ordenará e divulgará as notas ponderadas das propostas técnicas e de preço em ordem decrescente, considerando a maior pontuação obtida, bem como informará as notas de cada proposta por licitante.

4.19. Eventuais falhas formais ou materiais da proposta, como erros no preenchimento da planilha ou outros que não impeçam a caracterização do objeto e a prestação dos serviços nos termos desta licitação, não constituem motivo para a desclassificação da proposta e deverão ser corrigidos pela licitante.

4.20. Os ajustes da proposta não poderão implicar aumento do seu valor global.

4.21. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

4.22. O Agente de Contratação poderá fixar prazo para o reenvio do anexo contendo a proposta ajustada quando o preço total ofertado for aceitável, mas os preços unitários que o compõem necessitem de ajustes para adequação aos valores estimados.

4.23. No caso de erro de soma ou multiplicação a planilha será retificada, mantendo-se a quantidade exigida pela planilha e composições estimadas da Administração.

4.24. No caso de erros de transcrição das quantidades previstas para os serviços, a mesma será ajustada.

4.24.1. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

4.24.2. Não se admitirá proposta que apresente valores inexequíveis.

4.24.3. Não serão aceitas propostas com valores unitários e global superiores aos estimados ou com preços manifestamente inexequíveis.



4.24.3.1. Considerar-se-á inexecutável a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto desta Concorrência.

4.25. Após divulgação das notas ponderadas das propostas técnicas e de preços, a Comissão de Licitação procederá à verificação da existência de empate ficto, se aplicável, considerando o porte das entidades empresariais participantes, bem como eventual aplicação de critérios de desempate, se for o caso.

4.26. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de análise das propostas técnicas e de preços, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com a Nota Final 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.

4.27. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento) acima da maior Nota Final serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

4.28. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em preço que corresponda a Nota Final superior à da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

4.29. 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 naquele intervalo de 10%(dez por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

4.30. No caso de equivalência das Notas Finais atribuídas às 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 para desempate.

4.31. O eventual desempate de propostas do mesmo valor será promovido pelo sistema, com observância dos critérios legais estabelecidos para tanto.

4.32. Encerrada a etapa de análise das propostas, a Comissão de Licitação poderá negociar com a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, considerando a Nota Final, inclusive quando esta não oferecer proposta compatível com o valor máximo do orçamento estimado.

4.33. A negociação é restrita à Proposta de Preços, vedada alteração da Proposta Técnica apresentada.

4.34. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

4.35. O resultado da negociação será registrado no sistema e nos autos do processo licitatório.



4.36. Se, após a negociação, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar não oferecer proposta compatível com o valor máximo do orçamento estimado, será desclassificada da licitação, sem prejuízo da aplicação da penalidade cabível.

4.37. Os preços finais propostos pelas licitantes classificadas provisoriamente em primeiro lugar, após a etapa de saneamento, não poderão ultrapassar o preço global e unitário do orçamento estimado e de cada uma das etapas previstas no cronograma físico-financeiro, sob pena de desclassificação da proposta.

4.38. A Comissão de Licitação solicitará à licitante mais bem classificada que, no prazo de 02 (duas) horas, envie pelo sistema eletrônico a proposta adequada à negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares.

4.39. Na hipótese de redução do valor decorrente da negociação, a licitante deverá reelaborar sua proposta de preços e apresentar as planilhas com respectivos valores adequados ao valor final, sem majoração dos valores ofertados inicialmente.

4.40. É facultado à Comissão de Licitação prorrogar o prazo acima estabelecido, por igual período, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pela licitante, antes de findo o prazo.

4.41. Se, após a negociação, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar não oferecer proposta compatível com o valor máximo do orçamento estimado, será desclassificada da licitação, sem prejuízo da aplicação da penalidade cabível.

4.42. A Comissão de Licitação buscará negociar com as licitantes subsequentes, na ordem de classificação, buscando obter proposta com valor, no mínimo, igual ao previsto no orçamento estimado.

4.43. Quando todas as licitantes forem desclassificadas, a Comissão de Licitação poderá fixar o prazo de 8 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas escoimadas das causas de desclassificação/inabilitação.

5. DA HABILITAÇÃO

5.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições previstas quanto ao cadastro do SICAF, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

5.1.1. SICAF;

5.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS (Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas), CNEP (Cadastro Nacional de Empresas Punidas) e CEPIM (Cadastro de Entidades Privadas sem Fins Lucrativos Impedidas), mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/>);

5.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ;

5.1.4. Cadastro de Empregadores que submeteram trabalhadores a condições análogas à escravidão –



Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) (<https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/assuntos/inspecao-do-trabalho/areas-de-atuacao/combate-ao-trabalho-escravo-e-analogo-ao-de-escravo>); e

5.1.5. Sistema Inabilitados e Inidôneos disponível no portal do TCU (<https://contas.tcu.gov.br>); e

5.1.6. Cadastro de Empresas Penalizadas pelo Sistema Sebrae.

5.2. Inicialmente o pregoeiro fará a análise do atendimento dos documentos de habilitação mediante a verificação, por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em especial ao documentos indicados no item 4.

5.2.1. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF 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.

5.2.2. Caso a documentação exigida não esteja contemplada no SICAF, o Pregoeiro convocará o licitante para que no prazo máximo de **02 (duas) horas, contado a partir da convocação**, faça o anexo dos documentos de habilitação remanescentes, indicados no item DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, deste Edital, por meio do sistema Eletrônico, opção “inclusão de anexo”.

5.2.3. Caso os **documentos** e informações não atendam aos requisitos estabelecidos no item DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, deste Edital, a Comissão Permanente de Licitações verificará a possibilidade de suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas, mediante consultas efetuadas por outros meios eletrônicos hábeis de informações.

5.2.3.1. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

5.2.3.2. Essa verificação será certificada pelo Pregoeiro na ata da sessão pública, devendo ser anexados aos autos os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente certificada e justificada.

5.2.3.3. Decorrido o prazo indicado no item 5.2.2, não será permitida a substituição ou complementação dos documentos, salvo em sede de diligência, o qual o pregoeiro poderá conceder novo prazo, para:

5.2.3.3.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

5.2.3.3.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

5.2.3.3.3. Recebimento de novo documento de habilitação que comprove condição pré-existente à abertura da sessão pública.

5.2.4. A licitante poderá, ainda, suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas, relativas ao cumprimento dos requisitos e condições de habilitação estabelecidos no Edital, mediante a apresentação de documentos, desde que os envie no curso da própria sessão pública do Pregão e até a decisão sobre a habilitação, por meio do endereço eletrônico comissaoodelicitacao@sebraesp.com.br.

5.2.5. Em qualquer caso, o Pregoeiro poderá requerer a remessa dos documentos de habilitação por



meio do endereço eletrônico comissaodelicitacao@sebraesp.com.br.

5.2.6. O SEBRAE-SP não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos hábeis de informações, no momento da verificação, ou dos meios para a transmissão de cópias de documentos, ressalvada a indisponibilidade de seus próprios meios. Na hipótese de ocorrerem essas indisponibilidades e/ou não sendo supridas ou saneadas as eventuais omissões ou falhas, na forma prevista nas alíneas anteriores, a licitante será inabilitada, mediante decisão motivada.

5.2.7. As microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais não estão desobrigadas da apresentação de nenhum documento de habilitação constante deste edital. Entretanto, qualquer irregularidade fiscal poderá ser corrigida, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do ato de declaração da vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério do Órgão de Julgamento da licitação, sob pena da perda do direito à contratação, sem prejuízo da possível aplicação da penalidade consistente na suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 06 (seis) anos.

5.2.7.1. Ocorrendo a habilitação na forma indicada no subitem anterior, deste item, a sessão pública será suspensa pelo Pregoeiro, observados os prazos ali previstos, para que a licitante vencedora possa regularizar seus documentos.

5.2.7.2. Por ocasião da retomada da sessão, a Comissão Permanente de Licitações decidirá motivadamente sobre a regularização fiscal ou não por parte da licitante microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedores individuais ou sobre a prorrogação de prazo para tal finalidade, nos termos descritos pelo subitem anterior.

5.3. Se a oferta não for aceitável, se a licitante for inabilitada ou não sendo saneada a irregularidade fiscal, o Pregoeiro, respeitada a ordem de classificação, examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

5.3.1. Constatado o cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos no Edital, a licitante será declarada vencedora do certame.

5.3.2. Por meio de aviso lançado no sistema, o Pregoeiro informará às demais licitantes que poderão consultar as informações cadastrais da licitante vencedora utilizando opção disponibilizada no próprio sistema para tanto. Deverá, ainda, informar o teor dos documentos recebidos pelos meios eletrônicos descritos neste edital.

6. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1. O julgamento da habilitação se processará na forma prevista neste edital, mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, os quais dizem respeito a:

6.1.1. Habilitação jurídica

6.1.1.1. Ato constitutivo e alterações (ou consolidação), registrados no órgão competente ou Certificado de Microempreendedor Individual (CCMEI), no caso de microempreendedor individual.



6.1.1.2. O objeto social da pessoa jurídica, constante de seu ato constitutivo, deverá ser compatível com o objeto desta licitação.

6.1.1.3. No caso de sociedades anônimas, deverá ser apresentado o estatuto social devidamente registrado na Junta Comercial e publicado em jornal de grande circulação editado na localidade em que esteja situada a sede da companhia, conforme Lei nº 6.404/1976, acompanhado do ato de nomeação ou eleição de diretores ou conselheiros, conforme previsto no estatuto, com o respectivo documento de identidade do(s) administrador(es).

6.1.1.4. No caso de sociedades limitadas, também deverá ser exigido o contrato social registrado na Junta Comercial, juntamente com o ato de nomeação dos administradores, com prazo de mandato, acompanhado do(s) respectivo(s) documentos de identidade.

6.1.1.5. No caso de cooperativa a constituição e funcionamento devem obedecer à Lei nº 5.764/1971, Lei nº 12.690/2012 e Lei Complementar nº 130/2009;

6.1.1.6. No caso de cooperativas de trabalho (Lei nº 12.690/2012), o objeto da licitação deve corresponder a serviços especializados, complementares ao objeto social da cooperativa, sem caracterizar relação de emprego.

6.1.2. Qualificação técnica - Operacional

6.1.2.1. Apresentação de atestado(s) de desempenho anterior em atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando que foram cumpridas corretamente suas obrigações contratuais, contendo em seu corpo a razão social, endereço completo, telefone e CNPJ/MF, da empresa fornecedora do atestado, bem como a data, assinatura e identificação do assinante, observadas as demais exigências constantes neste edital.

6.1.2.2. Considerar-se-á (ão) compatível (is) em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, o(s) atestado(s) que comprove(m):

6.1.2.2.1. Planejamento e criação de jornadas: Elaboração de estratégias, textos, design, HTML e desenvolvimento de conteúdos com estratégias de personalização baseadas em dados em diversos canais, incluindo jornadas de relacionamento e atendimento com e-mails, landing pages, WhatsApp, redes sociais, com possibilidade de ativação da rede de atendimento presencial e remoto. Deverá ser comprovada a execução de, no mínimo, 25% deste item, correspondente a **7.000 horas dedicadas**.

6.1.2.2.2. Permissão de soma de atestados (item 6.1.2.2.1): Será permitida a soma de atestados para fins de comprovação do total de horas empregadas em projetos, podendo o licitante agregar períodos de execução declarados em múltiplos atestados, desde que todos atendam às exigências formais e de aderência previstas neste edital. Essa consolidação de horas visa assegurar avaliação adequada da experiência cumulativa das empresas e de sua capacidade de execução continuada em projetos dessa natureza.

6.1.2.2.3. Modelagem de dados: Segmentação, clusterização, visão única do cliente, desenvolvimento de personas, com automações e organização geral de dados. Deverá ser comprovada a execução de, no mínimo, 25% deste item, correspondente a **3.500 horas dedicadas**.



6.1.2.2.4. Permissão de soma de atestados (item 6.1.2.2.3): Assim como no item anterior, será permitida a soma de atestados para comprovação das horas aplicadas em projetos, sendo possível agregar diferentes períodos de prestação de serviços para atingir o total exigido.

6.1.2.2.5. Capacidade de Manipulação de Base: Deverá ser apresentada a comprovação de serviços prestados para uma empresa que possua base superior a **3,25 milhões de clientes únicos**, equivalente a 25% da base ativa do SEBRAE-SP. O projeto apresentado deve incluir parametrização e utilização da Salesforce Marketing Cloud, demonstrando domínio de recursos como automações, queries, data views e uso avançado do Audience Builder.

6.1.2.2.6. Documentos aceitos: Declarações ou atestados que indiquem expressamente o número de clientes únicos atendidos; Estudos de caso ou relatórios assinados pelo cliente, contendo métricas e comprovação da gestão de grandes volumes de dados na plataforma Marketing Cloud.

6.1.2.2.7. Exigência de atestado único: Para fins de comprovação do volume mínimo de clientes exigido, será aceita exclusivamente a apresentação de atestado referente a uma única empresa/cliente atendida pela licitante, não sendo permitida a soma, agregação ou combinação de documentos de diferentes empresas para alcançar o quantitativo requerido. Essa exigência decorre da necessidade de assegurar que a licitante possui experiência comprovada na gestão de uma base volumosa e integrada dentro de um mesmo ambiente operacional, condição indispensável para demonstrar maturidade técnica, robustez arquitetural e capacidade real de manipulação de dados em larga escala na plataforma Salesforce Marketing Cloud.

6.1.2.2.8. Para fins de comprovação do quantitativo mínimo exigido no item 6.1.2.2.5, será vedado o somatório de atestados, devendo a capacidade ser comprovada por meio de um único atestado de capacidade técnica referente a um único contrato.

6.1.2.2.9. Em sede de diligência, poderão ser requeridas à LICITANTE informações complementares necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados ofertados na presente licitação, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais/Faturas, Notas de Empenho, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

6.1.2.3. Juntamente com os documentos acima mencionados, a licitante deverá apresentar os Anexos **DECLARAÇÃO DE NÃO IMPEDIMENTO e FICHA DE CADASTRO DA EMPRESA**, devidamente preenchida e assinada por seu representante legal, o qual constitui anexo deste Edital.

6.1.2.4. Declaração que possuirá, por ocasião da assinatura do contrato, equipe técnica especializada e necessária para a execução do futuro contrato.

6.1.2.5. A licitante deverá apresentar atestado de vistoria ou declaração de pleno conhecimento do local e de suas condições (conforme modelo Anexo).

6.1.3. Qualificação técnica - Profissional

6.1.3.1. Deverão ser apresentados os seguintes profissionais e atestados para comprovação de formação e experiência:

6.1.3.1.1. Equipe Data Science:



O foco é garantir a capacidade de construir, operar e evoluir a infraestrutura e os modelos de dados.		
Profissional Exigido	Requisitos Mínimos Sugeridos para Aceite	Forma de Comprovação
Cientista de Dados	<p>1. Formação: Superior completo em áreas quantitativas (Estatística, Economia, Engenharia, Ciência da Computação, Matemática ou correlatas).</p> <p>2. Experiência Prática: Comprovação de participação em projeto que envolva o desenvolvimento e implantação (produção) de um modelo de classificação ou regressão (ex: propensão de compra, risco de churn).</p>	<p>1. Diploma de conclusão de curso.</p> <p>2. Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica, descrevendo o projeto, o objetivo do modelo, a técnica utilizada e confirmando que o modelo foi colocado em produção.</p>
Arquiteto(a) de Dados	<p>1. Formação: Superior completo em Ciência da Computação, Engenharia de Dados/Computação, Sistemas de Informação ou correlatas.</p> <p>2. Experiência Prática: Comprovação de ter atuado no desenho e implementação de uma arquitetura de dados em ambiente de nuvem, para um projeto envolvendo grande volume de dados.</p>	<p>1. Diploma de conclusão de curso.</p> <p>2. Atestado de Capacidade Técnica descrevendo sua responsabilidade na concepção da arquitetura, as tecnologias de nuvem utilizadas (ex: Data Lake, Warehouse) e a escala do projeto.</p>
Engenheiro(a) de Dados	<p>1. Formação: Superior completo em Ciência da Computação, Engenharia de Dados/Computação, Sistemas de Informação ou correlatas.</p> <p>2. Experiência Prática: Comprovação de ter desenvolvido e mantido pipelines de dados (ETL/ELT) em ambiente de nuvem, automatizando a ingestão e transformação de dados de múltiplas fontes.</p>	<p>1. Diploma de conclusão de curso.</p> <p>2. Atestado de Capacidade Técnica detalhando o projeto, sua responsabilidade na construção dos pipelines, as fontes de dados integradas e as ferramentas de orquestração utilizadas (ex: Airflow, Cloud Composer, etc.).</p>
Especialista em IA	<p>1. Formação: Superior completo em Ciência da Computação, Engenharia de Software, Sistemas de Informação ou áreas com foco em IA.</p> <p>2. Experiência Prática: Comprovação de participação em projeto que utilizou modelos de linguagem (LLMs) para geração de conteúdo ou automação, incluindo a etapa de engenharia de prompts.</p>	<p>1. Diploma de conclusão de curso.</p> <p>2. Atestado de Capacidade Técnica descrevendo o projeto, o objetivo do uso da IA Generativa, a ferramenta/modelo utilizado (ex: OpenAI API, Vertex AI, etc.) e o papel do profissional no desenvolvimento.</p>



Especialista em Cloud Provider	<p>1. Certificação Obrigatória: Apresentação de uma certificação ativa, como "Professional Cloud Architect" ou "Professional Data Engineer".</p> <p>2. Experiência Prática: Comprovação de ter atuado na gestão ou otimização de um ambiente Cloud em um projeto corporativo.</p>	<p>1. Cópia da Certificação oficial emitida pelo Google ou AWS.</p> <p>2. Atestado de Capacidade Técnica ou declaração da empresa contratante confirmando a atuação do profissional no ambiente de Cloud Provider.</p>
Analista de Integrações (APIs)	<p>1. Formação: Superior completo em Sistemas de Informação, Engenharia de Software, Ciência da Computação ou correlatas.</p> <p>2. Experiência Prática: Comprovação de ter desenvolvido ou mantido integrações via API entre sistemas heterogêneos (ex: CRM com ERP, sistema legado com plataforma de nuvem).</p>	<p>1. Diploma de conclusão de curso.</p> <p>2. Atestado de Capacidade Técnica descrevendo o projeto de integração, os sistemas envolvidos e a responsabilidade do profissional na construção ou manutenção das APIs.</p>

6.1.3.1.2. Serviço Bureau de CRM:

O foco é garantir o domínio da ferramenta principal (Salesforce) e a capacidade de traduzir estratégia em execução, especialmente com a nova camada de IA.		
Profissional Essencial	Requisitos Mínimos Sugeridos para Aceite	Forma de Comprovação
Estrategista de CRM e Marketing Automation	<p>1. Formação: Superior completo em Marketing, Administração, Publicidade, Engenharia, Sistemas de Informação ou correlatas.</p> <p>2. Experiência Prática: Comprovação de ter atuado no planejamento estratégico de jornadas de relacionamento multicanal, definindo segmentação, cadência, KPIs e lógica de automação.</p>	<p>1. Diploma de conclusão de curso.</p> <p>2. Atestado de Capacidade Técnica descrevendo sua responsabilidade na criação da estratégia de CRM para um projeto, detalhando os canais e o objetivo das jornadas.</p>
Especialista em Marketing Cloud	<p>1. Certificação Obrigatória: Apresentação da certificação "Salesforce Certified Marketing Cloud Developer".</p> <p>2. Experiência Prática: Comprovação de ter desenvolvido soluções técnicas na plataforma, envolvendo AMPscript, SQL e/ou integrações via API no SFMC.</p>	<p>1. Cópia da Certificação oficial emitida pela Salesforce.</p> <p>2. Atestado de Capacidade Técnica que mencione explicitamente o uso dessas tecnologias avançadas dentro de um projeto no Salesforce Marketing Cloud.</p>



Analista de CRM	<p>1. Certificação Obrigatória: Apresentação da certificação "Salesforce Certified Marketing Cloud Email Specialist" ou "Salesforce Certified Marketing Cloud Administrator".</p> <p>2. Experiência Prática: Comprovação de ter atuado na operação e configuração de jornadas automatizadas (usando Journey Builder e Automation Studio) no SFMC.</p>	<p>1. Cópia da Certificação oficial emitida pela Salesforce.</p> <p>2. Atestado de Capacidade Técnica que confirme a atuação operacional do profissional na configuração de campanhas e jornadas no Salesforce Marketing Cloud.</p>
Engenheiro(a) de Prompt	<p>1. Formação: Superior completo em Comunicação, Marketing, Ciência da Computação, Linguística ou áreas correlatas.</p> <p>2. Experiência Prática: Comprovação de participação em projeto que envolva a criação e o refinamento de prompts para IA Generativa, com foco em personalização de comunicação para marketing ou relacionamento.</p>	<p>1. Diploma de conclusão de curso.</p> <p>2. Atestado de Capacidade Técnica descrevendo o projeto e a responsabilidade do profissional na estruturação dos prompts e na validação dos outputs gerados pela IA.</p>
Tech Lead	<p>1. Formação: Superior completo em Engenharia, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Administração ou correlatas.</p> <p>2. Experiência Prática: Comprovação de ter atuado como líder técnico em um projeto que exigia a integração entre uma plataforma de CRM (preferencialmente Salesforce) e um ambiente de dados em nuvem (Data Lake/Warehouse).</p>	<p>1. Diploma de conclusão de curso.</p> <p>2. Atestado de Capacidade Técnica que descreva sua função de liderança técnica e o desafio de integração entre as plataformas de dados e de marketing/CRM.</p>

6.1.3.2. A licitante deverá apresentar os documentos listados acima, de todos os profissionais exigidos para a equipe técnica:

6.1.3.2.1. Cursos Diplomas ou certificados de nível superior completo, seja em cursos de bacharelado, licenciatura, pós-graduação, MBA, mestrado ou tecnólogo, desde que nas áreas – respectivamente – descritas neste instrumento.

6.1.3.2.2. Estrangeiras devem seguir a Resolução CNE/CES nº 1 de 2001 do Ministério da Educação – artigo 4º.

6.1.3.2.3. Não serão aceitos, para fins de comprovação de formação superior obrigatória (bacharelado ou graduação tecnológica), documentos como comprovantes de pagamento de mensalidade, carteiras escolares, diplomas ou certificados de pós-graduação lato ou stricto sensu, nem qualquer outro documento que não esteja expressamente previsto nos itens anteriores. A formação mínima exigida somente será considerada mediante apresentação do diploma ou certificado de conclusão do curso de graduação correspondente.

6.1.3.3. A comprovação do vínculo profissional da LICITANTE com o(a) profissional habilitado poderá ser feita mediante a apresentação de um dos seguintes itens:



- 6.1.3.3.1.** Cópia da carteira de trabalho (CTPS) em que conste a licitante como contratante do profissional habilitado;
- 6.1.3.3.2.** Contrato social da LICITANTE, em que conste o profissional como sócio;
- 6.1.3.3.3.** Contrato de prestação de serviço;
- 6.1.3.3.4.** Declaração de contratação futura do profissional detentor do atestado apresentado, desde que acompanhada de declaração de anuência do profissional.
- 6.1.3.3.5.** No caso de apresentação de declaração de contratação futura com a anuência do profissional, será necessário apresentar o vínculo do profissional no momento da assinatura do contrato.
- 6.1.3.4.** Serão desconsiderados como integrantes da equipe técnica os profissionais que não comprovarem a formação superior nas áreas exigidas neste instrumento.

6.1.4. Qualificação econômico-financeira

- 6.1.4.1.** Certidão Negativa de Falência, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.
- 6.1.4.2.** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, assinados por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, demonstrando resultado igual ou maior de que 1 (um) em todos os índices abaixo explicitados:

$$\text{Liquidez Geral} = \frac{(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo})}{(\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})}$$

$$\text{Solvência Geral} = \frac{\text{Ativo Total}}{(\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})}$$

$$\text{Liquidez Corrente} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- 6.1.4.3.** A licitante que apresentar em seu Balanço resultado menor do que 1 (um) em quaisquer dos índices acima fica obrigada a comprovar, na apresentação da documentação, Patrimônio Líquido Mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor total proposto para a contratação.
- 6.1.4.4.** Serão considerados aceitos como na forma da Lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:



6.1.4.4.1. Sociedades regidas pela Lei nº 6.404/76 (sociedade anônima): por fotocópia registrada na Junta Comercial;

6.1.4.4.2. Sociedade por cota de responsabilidade limitada (LTDA): por fotocópia do Livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente; ou

6.1.4.4.3. Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006: por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registradas ou autenticadas na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente;

6.1.4.5. Sociedades Inscritas no Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, alternativamente, poderão apresentar: (a) comprovante da entrega digital do livro contábil com os balanços patrimoniais e as demonstrações financeiras exigíveis na forma da lei; (b) comprovante da assinatura digital do livro contábil pelo diretor responsável e por profissional de contabilidade habilitado e devidamente registrado no CRC, comprovando-se sua regularidade perante o respectivo conselho; (c) cópia do termo de abertura e encerramento do respectivo livro contábil.

6.1.4.5.1. Sociedade criada no exercício em curso: fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

6.1.4.6. A licitante com menos de um ano de existência, que ainda não tenha balanço, deverá apresentar demonstrações contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido relativos ao período de sua existência, avaliados através da obtenção de Índice de Solvência (S) maior ou igual a um (≥ 1), conforme fórmula abaixo:

Solvência =

Ativo Total

Passivo Circulante

6.1.5. Regularidade fiscal

6.1.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), da licitante.

6.1.5.2. CRF (certificado de regularidade do FGTS), emitido pela Caixa Econômica Federal.

6.1.5.3. Certidão Negativa, ou Positiva com Efeitos de Negativa, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive as Contribuições Previstas pelas alíneas “a” e “c”, do parágrafo único do art. 11, da Lei 8.212/91, nos termos da Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2 de outubro de 2014.

6.1.5.4. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal, relativa ao ISS (imposto sobre serviços).

6.1.5.5. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual.

6.2. Informações inerentes aos documentos de habilitação



6.2.1. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

6.2.2. Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa e, quando solicitado, efetuada por tradutor juramentado, e devidamente consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos.

6.2.3. Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados em cartório de títulos e documentos, quando solicitado.

6.2.4. Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em cópia simples.

6.2.5. Não serão aceitos protocolos em substituição aos documentos ora exigidos.

6.2.6. Todos os documentos deverão estar dentro do prazo de suas validades.

6.2.6.1. Os documentos para os quais o prazo não estiver mencionado explicitamente, somente serão aceitos dentro do prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua respectiva emissão, com exceção do (s) Atestado(s) de qualificação técnica e CNPJ.

6.2.7. Todos os documentos solicitados para habilitação referir-se-ão, sempre, ao estabelecimento da proponente que estiver participando da licitação, o que se verificará, exclusivamente, pelo número do CNPJ deles constantes. Desta forma, se a proponente nesta licitação for a matriz, todos os documentos deverão se referir à matriz. Se a proponente nesta licitação for a filial, todos os documentos deverão se referir à filial. Em qualquer caso, frise-se, a verificação ocorrerá pelo número do CNPJ constante dos documentos de habilitação e serão aceitos documentos que, pela própria natureza ou determinação legal, forem emitidos apenas em nome da matriz ou cuja validade abranja todos os estabelecimentos da licitante.

7. DO RECURSO E DA HOMOLOGAÇÃO

7.1. Divulgado o vencedor, finalizada a etapa ou saneada a irregularidade fiscal por parte da licitante microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual, o sistema informará às licitantes, que poderão manifestar seu interesse em interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, no prazo de 10 (dez) minutos, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema.

7.2. Havendo a manifestação da intenção, na forma indicada no subitem anterior, em qualquer etapa, o sistema informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais contendo as razões de recurso, no prazo de até 03 (três) dias úteis após o encerramento da sessão pública, e às demais licitantes que poderão apresentar contrarrazões, em igual prazo, os quais começarão a correr do término do prazo para apresentação de memoriais, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos, devendo os interessados procurarem pela Comissão de Licitação, através do e-mail comissaodelicitacao@sebraesp.com.br.

7.3. Os memoriais de recurso e as contrarrazões deverão ser apresentados exclusivamente por meio eletrônico, no sítio www.gov.br/compras, observados os prazos nele estabelecidos.



7.4. A falta de interposição na forma prevista nos subitens anteriores, deste item, importará a decadência do direito de recurso e a Comissão de Licitação proporá à autoridade competente a homologação do procedimento licitatório. **Não serão aceitos os memoriais apresentados por licitante que não tenha manifestado a intenção de interpor recurso em campo próprio disponibilizado no sistema ou que não respeitem o prazo estipulado acima.**

7.5. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

7.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório e adjudicará o objeto em favor do (s) vencedor (es) do certame.

8. DA DESCONEXÃO COM O SISTEMA ELETRÔNICO

8.1. À licitante caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão pública, respondendo pelos ônus decorrentes de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.

8.2. A desconexão do sistema eletrônico com a Comissão de Licitação, durante a sessão pública, implicará:

8.2.1. Fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública deverá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa às licitantes de nova data e horário para a sua continuidade.

8.2.2. Durante a etapa de lances, a continuidade da apresentação de lances pelas licitantes, até o término do período estabelecido no Edital.

8.3. A desconexão do sistema eletrônico com qualquer licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão pública ou do certame.

9. DAS CONDIÇÕES PARA A ASSINATURA DO CONTRATO

9.1. A Unidade Aquisições e Credenciamento do SEBRAE-SP convocará a licitante para assinar o contrato no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento da convocação, prorrogável por igual período, se solicitado pela licitante vencedora durante seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Unidade.

9.2. A CONTRATADA deverá providenciar, como condição para a assinatura do contrato:

9.2.1. Indicação do responsável pela assinatura do contrato contendo o nome completo, número da cédula de identidade – RG e do Cadastro Nacional de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda – CPF/MF.

9.2.2. Indicação do representante da CONTRATADA durante a execução do contrato, contendo o nome completo, número da cédula de identidade – RG e do Cadastro Nacional de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda – CPF/MF.



9.2.3. Cópia da cédula de identidade – RG e do Cadastro Nacional de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda – CPF/MF da pessoa responsável pela assinatura do contrato, sendo ela representante legal da empresa ou procurador devidamente constituído.

9.2.4. Instrumento público ou particular de mandato, este último com firma reconhecida, outorgando poderes ao signatário da contratação, quando o assinante não se tratar de sócio ou diretor autorizado através do estatuto ou contrato social.

9.2.5. Estatuto ou Contrato Social da empresa, caso tenham ocorrido alterações que envolvam a representação legal da licitante, após a realização da sessão pública.

9.2.6. Documentos apresentados na fase de habilitação que, por ocasião da assinatura do contrato, estiverem com a data de validade vencida.

9.2.7. Garantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato. no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da convocação formal para assinatura do contrato, prorrogável uma única vez, a critério do SEBRAE-SP, mediante solicitação formalmente justificada, por parte do licitante..

9.2.7.1. A formalização do contrato estará condicionada à apresentação da garantia de execução contratual no prazo estabelecido. A não apresentação no prazo estipulado será considerada recusa injustificada de assinatura do contrato, nos termos do art. 35, inciso III, do RLCSS, podendo acarretar a aplicação de penalidades, incluindo a suspensão temporária de participação em licitação pelo prazo de até 3 (três) anos.

9.2.8. A empresa poderá optar por uma das modalidades dentre aquelas previstas no art. 37, do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, a saber:

9.2.8.1. Caução em dinheiro.

9.2.8.2. Fiança bancária.

9.2.8.3. Seguro garantia.

9.2.9. As modalidades seguro-garantia e fiança bancária somente serão aceitas se assegurar o pagamento de todos os eventos indicados abaixo:

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

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

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

9.2.10. Todos valores decorrentes de condenações trabalhistas, não adimplidos pela CONTRATADA.

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

9.2.12. Caso haja renovação do contrato ou ajuste de preços, deverão ser feitas as adequações necessárias quanto ao valor, vigência e cobertura da garantia prestada.



9.2.13. Comprovação de vínculo profissional com responsável técnico da LICITANTE, mediante a apresentação de um dos seguintes itens:

9.2.13.1. Cópia da carteira de trabalho (CTPS) em que conste a licitante como contratante do profissional habilitado;

9.2.13.2. Contrato social da LICITANTE, em que conste o profissional como sócio;

9.2.13.3. Contrato de prestação de serviço.

9.3. Caso a licitante vencedora não assine o contrato no prazo fixado no item 9.1 ou por ocasião de sua assinatura, não apresente os documentos estipulados no item anterior, ficará sujeita às penalidades previstas no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE e neste Edital.

9.4. Na hipótese de ocorrência do referido no subitem anterior, o SEBRAE-SP poderá ainda revogar a licitação ou convocar as licitantes remanescentes para assinar o contrato, observada a ordem de classificação.

9.5. As licitantes remanescentes que se recusarem a assinar o contrato ou documento equivalente ou, por ocasião de sua assinatura, não apresentar os documentos estipulados nos itens anteriores, também estarão sujeitas às penalidades descritas neste Edital, salvo se apresentarem motivo justo, comprovado documentalmente e aceito pela Unidade Aquisições e Credenciamento do SEBRAE-SP.

10. DAS PENALIDADES

10.1. São causas ensejadoras de aplicação das penalidades previstas no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, inclusive a suspensão do direito de licitar e contratar com o SEBRAE-SP pelo prazo de até 03 (três) anos, além de multa de 10% (dez por cento) do valor total da proposta comercial apresentada, salvo se houver motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela Unidade Aquisições e Credenciamento do SEBRAE-SP.

10.1.1. A não manutenção da proposta ou dos valores ofertados por ocasião da realização da sessão pública de lances.

10.1.2. A recusa a assinar o contrato ou a não apresentação dos documentos exigidos neste Edital.

10.2. São causas ensejadoras de aplicação da suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema Sebrae pelo prazo de até 06 (seis) anos:

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

10.2.2. Fraudar a licitação ou comportar-se de modo inidôneo;

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

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



10.3. Para aplicação das penalidades aqui previstas, a licitante será notificada para apresentação de defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

10.4. As penalidades previstas neste edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

10.5. As penalidades inerentes à esfera contratual estão disciplinadas no corpo da minuta do contrato, que integra o presente edital.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. O sistema manterá sigilo quanto à identidade das licitantes, para a Comissão de Licitação até a etapa de negociação com o autor da melhor oferta e para os demais até a etapa de habilitação.

11.2. A chamada inicial desta Concorrência será publicada no portal do SEBRAE-SP (www.scf3.sebrae.com.br/portalcfe) e, no sítio eletrônico www.gov.br/compras, como forma de ampliar a divulgação e competitividade do certame. Contudo, os atos subsequentes, tais como despachos, decisões, recursos, impugnações, revogações, anulações e todos os demais, serão divulgados exclusivamente nos sítios eletrônicos www.gov.br/compras e www.sebrae.com.br, devendo os interessados acompanharem o andamento, não podendo alegar ignorância.

11.3. Até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá, exclusivamente através do e-mail comissaodelicitacao@sebraesp.com.br solicitar esclarecimentos, informações ou impugnar o ato convocatório da Concorrência Eletrônica.

11.4. A impugnação, assim como os pedidos de esclarecimentos e informações, será enviada para o e-mail comissaodelicitacao@sebraesp.com.br sendo de exclusiva responsabilidade do licitante o envio e verificação de recebimento pelo SEBRAE-SP, não podendo alegar extravio, não recebimento, envio para o spam ou indisponibilidades pelo Sebrae-SP.

11.5. As impugnações serão respondidas pelo subscritor do Edital e os esclarecimentos e informações prestados pela Comissão de Licitação, por e-mail e site do Sebrae, no prazo de até 1 (um) dia útil, anterior à data fixada para abertura da sessão pública.

11.6. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para realização da sessão pública, caso seja essa a decisão, nos mesmos meios de divulgação da publicação inicial.

11.7. Em caso de republicação do ato convocatório, o edital será disponibilizado no Sistema de Compras do Governo Federal e no Portal do SEBRAE-SP.

11.8. A simples participação na presente licitação evidencia ter as proponentes examinado cuidadosamente este edital e seus anexos, e se inteirado de todos os seus detalhes e com eles haver concordado.

11.9. O SEBRAE-SP não admitirá declarações, posteriores à abertura das propostas, de desconhecimento de fatos ou disposições editalícias, no todo ou em parte, que dificultem ou impossibilitem o julgamento das propostas à licitante vencedora.



11.10. É facultado ao Comissão Permanente de Licitações e/ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo. Será vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta ou dos documentos de habilitação, exceto quando se tratar de documento destinado a comprovar condição de habilitação preexistente à abertura da sessão pública, cuja apresentação não resulte em desequilíbrio entre os concorrentes.

11.10.1. A inobservância do prazo fixado para a entrega das respostas e/ou informações solicitadas em eventual diligência ou ainda o envio de informações ou documentos considerados insuficientes ou incompletos ocasionará a desclassificação da proposta e/ou inabilitação da licitante.

11.11. Fica assegurado ao SEBRAE-SP o direito de revogar, no todo ou em parte, a presente licitação, mediante justificativa, sem que, em decorrência dessa medida, tenham as licitantes direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

11.12. O parecer e/ou justificativa do ato revogatório será divulgado nos sítios eletrônicos www.gov.br/compras e site do Sebrae, a partir de quando fluirá prazo para recurso, garantindo, de tal sorte, a ampla defesa e o contraditório.

11.13. O recurso contra a decisão revogatória deverá ser interposto até as 17h30min do último dia previsto para sua interposição, exclusivamente por meio do endereço eletrônico (comissaodelicitacao@sebraesp.com.br), em até 05 (cinco) dias úteis.

11.14. O SEBRAE-SP poderá cancelar a presente licitação, mediante justificativa, antes da assinatura do contrato, sem que, em decorrência dessa medida, tenha a licitante vencedora ou qualquer outro licitante, direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

11.15. Os casos omissos deste edital serão resolvidos pela Comissão de Permanente de Licitações, com a aplicação das disposições do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, e as questões relativas ao sistema, pelo telefone 0800 978 9001 ou pelo portal de atendimento <https://portaldeservicos.economia.gov.br/>

11.16. Fazem parte deste edital, como anexos, o termo de referência, o modelo de proposta comercial, a minuta do contrato e outros que, eventualmente, o seguirem.



ANEXO – DECLARAÇÃO DE NÃO IMPEDIMENTO

Eu, _____ declaro que a empresa _____ (nome da empresa) _____, CNPJ sob o nº _____, não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, bem como não se enquadra nos impedimentos previstos no artigo 73 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE (Resolução CDN nº 493/2024), abaixo descrito:

Art. 73. Não poderão participar de licitações nem contratar com o Sistema Sebrae:

I - Empregado, diretor ou pessoas jurídicas que tenham em seus quadros societários empregados ou diretores. Fica vedada, ainda, a contratação de entidades sem fins lucrativos que tenham empregados ou diretores como dirigentes dessas entidades.

§ 1º As entidades integrantes dos Conselhos Deliberativos e Fiscais não poderão ser contratadas pelas suas respectivas Unidades do Sistema Sebrae, vedação que se estende também aos conselheiros, titulares e suplentes, quando integrantes do quadro societário de pessoas jurídicas com fins lucrativos ou dirigentes de entidades sem fins lucrativos.

§ 2º A pessoa jurídica que tenha como sócio ex-membro dos Conselhos Deliberativo e Fiscal, não poderá prestar serviços para Unidade do Sistema Sebrae que exerceu suas atividades, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir de sua saída do Conselho.

§ 3º A pessoa jurídica que tenha como sócio ex-empregado, não poderá prestar serviços para a Unidade do Sistema SEBRAE contratante do ex-empregado, antes do decurso do prazo de 18 (dezoito) meses, contados a partir da respectiva demissão ou desligamento, exceto se os referidos sócios forem aposentados.

§ 4º As vedações previstas no § 1º 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.

(Assinatura do responsável legal ou procurador)



ANEXO - CADASTRO DE EMPRESA

Nome fantasia:	
Razão social:	
CNPJ:	
Inscrição estadual:	
Inscrição municipal:	
Optante simples nacional:	
Porte da empresa:	() micro () pequena () MEI () média () grande
Número de funcionários:	
O que vai fornecer:	
Rua/Avenida:	
Número:	
Complemento:	
Bairro:	
Cidade:	
Estado:	
País:	
CEP:	
Telefone:	
Email:	
Contato:	

*** As microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais deverão preencher também a declaração nos termos abaixo.**

(nome da empresa), qualificação, tipo de sociedade (Ltda, S.A, etc), endereço completo, inscrita no CNPJ (xxxx), neste ato representada pelo (cargo) (nome do representante legal), portador da cédula de identidade RG (xxxx), inscrito no CPF/MF (xxxx), **DECLARA**, sob as penalidades da lei, que se enquadra como microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual, nos termos do art. 3º da Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas, por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º art. 3º da Lei Complementar 123/06.

Local, data, nome e assinatura do representante legal ou procurador



ANEXO – VALOR REFERENCIAL

ITEM	ETAPA	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA (A)	VALOR UNITÁRIO (B)	VALOR TOTAL (C=AXB)
PROJETO AI DRIVEN						
1	Etapa 1 - Integração Institucional	Relatório de Integração Institucional	Serviço	1	368.838,08	368.838,08
2	Etapa 2 – Imersão Técnica	Relatório de Diagnóstico Técnico e Operacional	Serviço	1	430.709,22	430.709,22
DATA SCIENCE MARKETING						
3	Etapa 3 – Sustentação do Projeto Vigente	Data Science - Sustentação do Projeto Vigente	Serviço	1	1.098.794,40	1.098.794,40
4	Etapa 4 – Construção de Novo Ambiente de Dados	Data Science – Construção do Novo Ambiente de Dados	Serviço	1	1.168.588,80	1.168.588,80
5	Etapa 5 – Expansão Inovadora com IA Generativa	Data Science - Expansão Inovadora com IA Generativa	Serviço	1	1.465.059,20	1.465.059,20
6	Etapa 6 - Evolução Contínua, Sustentação e Inovação Adaptativa	Desenvolvimento para integrações não previstas	HH	4.000	282,53	1.130.120,00
		Desenvolvimento e manutenção de algoritmos (inclui refinamento automático e novos modelos)	HH	4.000	287,61	1.150.440,00
		Evolução tecnológica e ajustes de arquitetura	HH	2.000	280,22	560.440,00
		Testes e validação de novos modelos de Machine Learning	HH	2.000	287,61	575.220,00
		Desenvolvimento de microserviços e ferramentas de apoio (scripts, APIs, automações)	HH	2.000	292,29	584.580,00
BUREAU DE CRM						
7	Etapa 3 – Sustentação do Projeto Vigente	Bureau de CRM - Sustentação do Projeto Vigente	Serviço	1	250.000,00	250.000,00
8	Etapa 4 – Construção de Novo Ambiente de Dados	Bureau de CRM - Construção de Novo Ambiente de Dados	Serviço	1	715.000,00	715.000,00
9	Etapa 5 – Expansão Inovadora com IA Generativa	Bureau de CRM – Expansão Inovadora com IA Generativa	Serviço	1	1.126.727,86	1.126.727,86



10	Etapa 6 - Evolução Contínua, Sustentação e Inovação Adaptativa	Squad de ações pontuais para ERs e unidades	HH	12.000	218,09	2.617.080,00
		Desenvolvimento de campanhas CRM específicas (planejamento, desenvolvimento, validação, tagueamento, operação)	HH	10.000	218,09	2.180.900,00
		Realinhamento e acompanhamento estratégico	HH	300	245,24	73.572,00
		Manutenção das réguas de relacionamento no sistema de automação de marketing	HH	2.000	218,09	436.180,00
		Produção de peças multimídia e conteúdo dinâmico (incluindo IA Generativa)	HH	5.000	218,09	1.090.450,00
		TOTAL				



ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de consultoria, fornecimento de tecnologia e suporte técnico voltados à integração, modelagem, tratamento e gestão de dados multicanais — abrangendo fontes online e offline, dados primários, de terceiros e contextuais — visando à implantação e operação de Bureau de CRM e soluções de Data Science para segmentação, personalização e automação de jornadas de clientes, com utilização de técnicas de inteligência artificial e aprendizado de máquina, observadas as disposições legais e regulatórias aplicáveis, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O SEBRAE-SP tem atuado de forma consistente para ampliar a cobertura de atendimento e o suporte aos potenciais empreendedores e às micro e pequenas empresas do Estado de São Paulo. Este projeto está alinhado ao objetivo estratégico de ampliar o alcance das ações da instituição e otimizar a experiência do cliente.

2.2. Para atender a esse desafio e responder com qualidade às demandas de um público que busca conveniência e acesso à informação por seus canais de preferência, torna-se necessário aprimorar os mecanismos de comunicação e relacionamento. O projeto prevê a utilização de estratégias orientadas por dados para recomendações, direcionamentos, conversão de prospects em clientes, aumento da recorrência, otimização do retorno sobre o investimento (ROI) e automação de ofertas personalizadas em escala, viabilizando comunicação individualizada com a totalidade do público-alvo no Estado de São Paulo.

2.3. Atualmente, o SEBRAE-SP realiza ações segmentadas de relacionamento por meio de campanhas de e-mail marketing, SMS, WhatsApp e demais formatos criativos para captação de leads, o que possibilita ações mais direcionadas ao cumprimento das metas mobilizadoras.

2.4. Para tornar esse relacionamento mais efetivo, é essencial aplicar modelos preditivos e algoritmos que direcionem com precisão a comunicação, ampliem a cobertura e aumentem a conversão e a recorrência.

2.5. A finalidade do projeto é prover a inteligência de dados, associada à produção e operacionalização de comunicações específicas para cada canal. Essa inteligência permitirá identificar, em escala, os clientes e potenciais consumidores, bem como suas preferências, promovendo ativações personalizadas, aumentando a eficiência e impactando positivamente os resultados.

2.6. O resultado esperado é a construção e operacionalização de um fluxo de informações que contemple toda a jornada do cliente SEBRAE-SP, desde o primeiro contato, passando pela nutrição do lead, ofertas de cursos, até ações de lembrete e pós-venda. Esse fluxo será sustentado pela inteligência de dados, com uso de modelos analíticos, algoritmos preditivos e técnicas de inteligência artificial, de forma a qualificar a segmentação, orientar a personalização das comunicações e ampliar a efetividade das interações. O escopo inclui o planejamento estratégico e tático, criação, desenvolvimento, produção, implantação, monitoramento e mensuração de estratégias de CRM, sempre com foco na melhoria contínua do relacionamento com os clientes e na maximização dos resultados institucionais.

2.7. Com a execução deste projeto, o SEBRAE-SP passará a conhecer em maior profundidade a trajetória individual de cada cliente e, mais importante, a entregar mensagens e experiências personalizadas e relevantes, que maximizem os resultados. A instituição também passará a compreender quais são as formas mais efetivas de interação com o público, por quais plataformas, com que frequência e em qual momento, promovendo uma gestão de relacionamento orientada por dados, inteligente e efetiva.



3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1. DETALHAMENTO DA NECESSIDADE DE RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DO SEBRAE

3.1.1. Para garantir que as empresas compreendam com precisão o ambiente operacional do SEBRAE-SP e as condições técnicas nas quais deverão atuar, este Termo de Referência apresenta, dentro desta seção, a caracterização detalhada das necessidades de relacionamento institucional. Essa caracterização não se trata apenas de contextualização estratégica, mas sim de um conjunto de requisitos técnicos essenciais para dimensionamento de arquitetura, infraestrutura, performance, automação, uso de IA e volumes de dados e comunicações que deverão ser suportados pela contratada. A descrição do público atendido, dos canais, do portfólio de produtos, do histórico de atendimento e da escala das operações constitui referência obrigatória para definir a capacidade mínima dos serviços, a necessidade de integração multicanal, a profundidade analítica exigida e os níveis de serviço esperados.

3.1.2. Esta caracterização também visa assegurar transparência e paridade de informações entre todas as licitantes, reduzindo o risco de subdimensionamento ou propostas desalinhadas à realidade operacional do SEBRAE-SP. Ao entender claramente o contexto de relacionamento existente — abrangendo milhões de clientes, múltiplos canais, milhares de produtos e grande volume de interações anuais — as empresas participantes poderão elaborar propostas mais precisas, aderentes e tecnicamente viáveis, garantindo que a solução contratada seja capaz de sustentar e evoluir o modelo de relacionamento atual e futuro da instituição.

3.1.3. O SEBRAE-SP atende um universo no estado de São Paulo de **aproximadamente 6,8 milhões de pequenos empreendedores** categorizados em seus diversos portes. Para alcançar esse público de forma escalável, eficiente e personalizada, é essencial aplicar inteligência de dados sustentada por técnicas avançadas de Inteligência Artificial (IA) e Machine Learning (ML). O projeto qualifica e transforma o relacionamento com os clientes por meio da automação de jornadas, comunicações personalizadas e ações guiadas por modelos de propensão e análise comportamental.

3.1.4. A iniciativa possibilita a oferta automática do portfólio de produtos e serviços mais adequados a cada cliente. Atualmente, o portfólio conta com cerca de **2.200 produtos**, equilibrados entre modalidades presenciais e a distância, atendendo desde empreendedores em fase de abertura de negócios até empresários que buscam aperfeiçoamento gerencial.

3.1.5. Para disponibilizar esse portfólio, o SEBRAE-SP atua em aproximadamente 30 canais de atendimento, digitais, remotos e presenciais. No atendimento remoto e digital, destacam-se: Central de Atendimento (0800 e telemarketing ativo), Portal de Atendimento (“Fale Conosco” via chat e WhatsApp em tempo real), atendimento por e-mail (com resposta por equipe especializada em pequenos negócios), Plataforma de Ensino a Distância (EAD), consultorias em tempo real por telefone ou webconferência e cursos “live” transmitidos por redes sociais, com interação via chat.

3.1.6. No Estado de São Paulo, a rede presencial conta com 761 pontos de atendimento presencial, distribuídos em 33 Escritórios Regionais e 728 operações parceiras (Sebrae Aqui). Além disso, há espaço de atendimento na Faculdade Sebrae.

3.1.7. A base de clientes do SEBRAE-SP reúne mais de **13 milhões de cadastros ativos**, sendo **9,9 milhões de Pessoas Físicas e 3,1 milhões de Pessoas Jurídicas**.

3.1.8. Para contextualizar a escala da instituição, em 2024, o universo de operações do SEBRAE-SP gerou aproximadamente 16,8 milhões de atendimentos, alcançando 1,2 milhão de Pessoas Jurídicas e 916 mil Pessoas Físicas distintas através de suas diversas frentes de atuação.

3.1.9. Dentro desse cenário, o projeto de Data-Driven Marketing em execução, que serve como base para este Termo de Referência, foi diretamente responsável por gerar **388 mil atendimentos qualificados em 2024**, impactando 160 mil Pessoas Jurídicas e 67 mil Pessoas Físicas. Este resultado evidencia a eficácia das ações de relacionamento guiadas por dados.



3.2. PROJETO ATUAL

3.2.1. A descrição do Projeto Atual é fundamental para garantir que as licitantes compreendam, com clareza, a estrutura já existente, o nível de maturidade alcançado e os processos consolidados que deverão ser obrigatoriamente mantidos, sustentados e operados pela futura contratada. Antes de evoluir para novos modelos baseados em Inteligência Artificial e hiperpersonalização, o SEBRAE-SP necessita assegurar a continuidade plena das operações vigentes — que hoje incluem integrações, pipelines de dados, modelos preditivos, réguas de relacionamento e campanhas em execução. Dessa forma, a apresentação detalhada do projeto em operação permite que as empresas participantes dimensionem adequadamente esforço, equipe, tecnologia e prazos, evitando subdimensionamentos e assegurando que a inovação proposta seja construída sobre uma base estável, robusta e plenamente funcional.

3.2.2. O projeto atual do SEBRAE-SP estrutura-se em duas linhas de atuação principais – Data Science e Bureau de CRM – operando de forma integrada a partir de uma arquitetura baseada em nuvem e serviços modulares. A seguir descrevemos algumas características técnicas do projeto atual:

3.2.3. Armazenamento e Fluxo de Dados (Data Lake)

3.2.4. O dado bruto dos sistemas transacionais do SEBRAE é extraído por microserviços (ETLs) e transferido para o Cloud Provider, onde permanece comprimido e disponível para processamento. Essa camada serve como o datalake principal do projeto, responsável por consolidar informações históricas e transacionais de clientes.

3.2.5. Um segundo nível de processamento ocorre no Cloud SQL Server, onde os dados estruturados são refinados por outros microserviços e se tornam aptos para consumo por sistemas analíticos e operacionais, como o Power BI e o Salesforce Marketing Cloud.

3.2.6. Todo o fluxo de entrada e saída de dados entre o sistema de atendimento e o datalake ocorre automaticamente por microserviços.

3.2.7. Modelagem e Inteligência (Data Science)

3.2.8. A equipe é responsável por desenvolver e manter um portfólio de modelos preditivos em produção. Esses modelos são voltados à propensão de conversão e à classificação de perfis de clientes. A base de modelagem pode considerar mais de 60 variáveis previamente definidas.

3.2.9. A operação dos modelos é suportada por um sistema automatizado de monitoramento e ajuste. Caso a performance de um modelo fique abaixo do esperado, ele é automaticamente refinado. Além disso, anualmente, os modelos passam por uma revisão completa para adequação a novos contextos e variáveis de negócio.

3.2.10. Os algoritmos alimentam tanto as campanhas de oferta (promocionais, segmentadas por produto ou jornada) quanto transacionais (relacionadas a interações de clientes com os serviços do SEBRAE).

3.2.11. Segmentação, Planejamento, Criação e Execução de Campanhas (Bureau de CRM)

3.2.12. Após a construção da inteligência produzida pelo Data Science, é necessário a realização de ações que possibilitem o uso desta para a conversão em ações de marketing e relacionamento personalizadas e eficazes.

3.2.13. Integração e Segmentação: Os modelos de propensão gerados pela frente de Data Science entregam listas de clientes ranqueados, integradas automaticamente ao Salesforce Marketing Cloud por meio de microserviços de mensageria (pub/sub). Essas listas alimentam segmentos dinâmicos, definidos por regras automatizadas e conectados diretamente às bases de dados, que se atualizam de forma contínua conforme novas informações e pontuações de propensão são processadas. Tais segmentos servem como base viva e em constante evolução para o acionamento automático e inteligente das campanhas conduzidas pela equipe de Bureau de CRM.



3.2.14. Planejamento Estratégico: O Bureau atua na definição das campanhas, organizando calendário, definindo prioridades de produtos/serviços e ajustando a comunicação às metas do SEBRAE. Isso inclui alinhar temáticas, públicos e canais, com base na análise dos dados e nas orientações estratégicas recebidas.

3.2.15. Produção de Conteúdo: Além da operação técnica, o Bureau é responsável pela criação e adaptação de peças de comunicação, garantindo que cada mensagem esteja conectada ao perfil e ao contexto do público-alvo. Isso inclui:

3.2.15.1. Textos (copywriting) alinhados ao tom de voz do SEBRAE e otimizados para cada canal;

3.2.15.2. Peças visuais (artes e layouts) adaptadas para e-mail, SMS, WhatsApp e mídias digitais;

3.2.15.3. Ajustes dinâmicos conforme o perfil e a jornada do cliente.

3.2.16. Execução de Campanhas: As campanhas são disparadas a partir do Salesforce Marketing Cloud em múltiplos canais (e-mail, SMS e WhatsApp), respeitando as regras de negócio e segmentações definidas.

3.2.17. Monitoramento e Feedback: As interações dos clientes (aberturas, cliques, respostas, conversões) são registradas no Marketing Cloud e integradas, via API, ao sistema de atendimento do SEBRAE. Esses dados voltam ao datalake, fechando o ciclo e permitindo retroalimentar os modelos de Data Science e refinar futuras campanhas. É de responsabilidade do Bureau o acompanhamento de resultados e performance das campanhas/ações.

3.3. VISÃO FUTURA DO PROJETO

3.3.1. A apresentação da visão futura do projeto é essencial para que as licitantes compreendam, com precisão, o escopo evolutivo e a complexidade técnica das entregas que serão demandadas ao longo da vigência contratual. Ao contrário de iniciativas estáticas, este projeto prevê uma jornada contínua de transformação, na qual a contratada deverá, simultaneamente, sustentar o ambiente atual e desenvolver uma camada avançada baseada em Inteligência Artificial e relacionamento generativo. Assim, o detalhamento da arquitetura futura, das integrações planejadas, do uso intensivo de IA Generativa, das capacidades necessárias no Cloud Provider e da hiperpersonalização pretendida permite às empresas dimensionar corretamente equipes, tecnologias, prazos, infraestrutura e custos. Sem esse entendimento completo do direcionamento estratégico e tecnológico, seria impossível estimar o esforço real necessário para suportar a transição segura para um modelo de relacionamento mais sofisticado, escalável e orientado por dados.

3.3.2. Continuidade e Manutenção do Modelo Atual

3.3.3. A CONTRATADA ficará responsável pela sustentação do ambiente atual de Cloud Provider e pela manutenção e operação do Salesforce Marketing Cloud, assegurando a plena execução das integrações, pipelines, modelos analíticos, segmentações, réguas de relacionamento e campanhas multicanal já implementadas. Essa sustentação deverá ocorrer de forma ininterrupta durante a fase de transição, de modo a evitar descontinuidade dos serviços e impactos na performance operacional.

3.3.4. Área no Cloud Provider Corporativo da TI do SEBRAE-SP

3.3.5. Para suportar a evolução tecnológica, a área de TI do SEBRAE-SP disponibilizará à CONTRATADA um ambiente no Cloud Provider corporativo, destinado à configuração, testes e implementação de todas as soluções necessárias à futura operação do projeto. Caberá à CONTRATADA:

3.3.5.1. Estruturar os fluxos de dados, pipelines e integrações dentro desse sandbox;

3.3.5.2. Validar a interoperabilidade com as soluções já contratadas (Salesforce Sales Cloud, Marketing Cloud, Power BI e demais sistemas);

3.3.5.3. Preparar modelos analíticos, algoritmos e agentes de IA que posteriormente poderão ser migrados e operacionalizados no ambiente definitivo da TI do SEBRAE-SP;



3.3.5.4. Assegurar que todo o desenvolvimento observe as práticas de governança, segurança da informação e compliance institucionais

3.3.6. Estabilidade e Evolução Tecnológica

3.3.7. A CONTRATADA deverá assegurar que a evolução tecnológica ocorra de forma gradual, garantindo a manutenção da performance nas frentes já validadas e a incorporação progressiva das novas camadas de Data Science e IA Generativa. Essa transição permitirá ao SEBRAE-SP evoluir de um modelo preditivo-operacional para uma plataforma de relacionamento generativo em escala, com maior segurança, governança e capacidade de inovação.

3.3.8. Modelo de Relacionamento Generativo

3.3.9. A principal inovação será a implementação de um modelo de relacionamento generativo.

3.3.10. Por meio de IA Generativa, será possível criar comunicações altamente personalizadas, considerando:

3.3.10.1. Contexto individual de cada cliente.

3.3.10.2. Histórico de interações e consumo.

3.3.10.3. Variáveis demográficas e empresariais específicas.

3.3.11. O objetivo é gerar hiperpersonalização em escala, aumentando a relevância das ofertas e melhorando as taxas de conversão e engajamento.

3.3.12. IA para Segmentação Avançada e Produção de Conteúdo

3.3.13. Além do uso na personalização de relacionamento, a IA será aplicada para:

3.3.13.1. Segmentação mais inteligente da base: criando clusters de clientes com base em comportamento, potencial e propensão.

3.3.13.2. Produção de conteúdo contextualizado: automatizando a criação de textos, peças visuais e comunicações específicas para diferentes segmentos e canais, mantendo alinhamento com as diretrizes do Sebrae.

3.3.14. Apoio aos Escritórios Regionais (ERs) com IA

3.3.15. Uma vertente estratégica do projeto será a utilização de Inteligência Artificial para apoiar escritórios regionais e postos de atendimento, ampliando a capacidade de tomada de decisão e a eficiência das ações locais.

3.3.16. Com dashboards interativos e assistentes treinados e conectados a base de dados, a equipe local poderá:

3.3.16.1. Conhecer de forma aprofundada o perfil e comportamento dos clientes de seus territórios.

3.3.16.2. Priorizar atendimentos com base em insights de propensão, potencial e relevância estratégica.

3.3.16.3. Personalizar ações regionais com apoio das recomendações geradas por modelos de IA garantindo maior aderência das ofertas e iniciativas ao contexto local.

3.3.17. Infraestrutura e Integração Tecnológica

3.3.18. O projeto futuro manterá a base operacional com:



- 3.3.18.1.** Datalake (GCP ou AWS) como repositório central.
- 3.3.18.2.** Integração contínua com soluções Salesforce
- 3.3.18.3.** Ambientes de BI (PowerBI) e Analytics para monitoramento de desempenho.
- 3.3.18.4.** Protocolos de segurança e compliance adequados à LGPD, especialmente para o uso de IA Generativa.
- 3.3.19. O projeto poderá contar no futuro (prazo não determinado)**
- 3.3.20.** Salesforce Data Cloud, de modo que a empresa fornecedora possa contar com profissionais que conheçam estas tecnologias.
- 3.3.21.** Poderão ser incorporados, de comum acordo entre as partes e conforme a evolução tecnológica durante a execução do contrato, outros modelos ou provedores de serviços em nuvem (cloud computing), bem como novas tecnologias de Inteligência Artificial (IA), preditiva ou generativa, que não estejam inicialmente previstas neste Termo de Referência. Essa possibilidade tem como finalidade assegurar maior eficiência, escalabilidade e resultados ao projeto, desde que respeitados os princípios de governança de dados, segurança da informação e conformidade com a legislação vigente, em especial a LGPD.
- 3.3.22. Disponibilidade de Soluções de IA e Integração com Ecossistema Tecnológico**
- 3.3.23.** O projeto futuro contará com o acesso a soluções de Inteligência Artificial já contratadas e disponibilizadas no ecossistema do SEBRAE-SP, incluindo recursos nativos da Google e de outras tecnologias ou provedores equivalentes, públicos ou privados, que ofereçam funcionalidades compatíveis com os objetivos do projeto, abrangendo modelos preditivos, generativos e assistivos.
- 3.3.24.** Essas soluções poderão ser utilizadas para:
 - 3.3.24.1.** Processamento e análise avançada de dados.
 - 3.3.24.2.** Modelagem preditiva e generativa.
 - 3.3.24.3.** Segmentação e personalização de campanhas.
 - 3.3.24.4.** Criação de conteúdo.
 - 3.3.24.5.** Apoio a escritórios regionais na priorização de atendimentos e conhecimento da base de clientes.
- 3.3.25.** A CONTRATADA deverá estar apta a integrar, configurar e operar essas ferramentas, bem como a utilizar recursos de outras plataformas de IA e automação que venham a ser incorporadas pelo SEBRAE-SP, garantindo total interoperabilidade e aproveitamento das soluções já existentes.
- 3.3.26. Estimativa de Volume de Ativações entre Modelos**
- 3.3.27.** Para fins de estimativa de custos, considera-se que a operação do projeto contemplará inicialmente um volume de ativações distribuído da seguinte forma:
 - 3.3.27.1. 80% das ativações** utilizando o modelo atual de relacionamento (segmentações, réguas e campanhas já estruturadas e otimizadas ao longo do projeto em execução, com utilização de modelos de propensão).
 - 3.3.27.2. 20% das ativações** utilizando o novo modelo de relacionamento com IA Generativa, voltado à hiperpersonalização e otimização de interações.



3.3.28. Essa proporção é apenas referencial e poderá ser ajustada ao longo do contrato, conforme indicadores de desempenho, aderência às estratégias e análise de custo-benefício, podendo ocorrer aumento ou redução do percentual de ativações via IA.

3.3.29. No ano de 2024, como parâmetro histórico, foram disparadas **87 milhões de mensagens em 740 peças campanhas distintas**, atingindo um público de 8 milhões de clientes. Esse volume serve como base indicativa para estimativas comerciais, não configurando obrigação mínima ou máxima de disparos, que poderão variar conforme a estratégia vigente e a dinâmica operacional.

3.4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.4.1. A execução do projeto será estruturada em dois serviços técnicos complementares, que constituem partes integradas e indissociáveis de uma única contratação, dado que o funcionamento pleno do modelo de **AI-Driven Marketing** depende da operação conjunta dessas frentes.

3.4.2. Data Science Marketing: responsável por consolidar, tratar e analisar dados multicanais; desenvolver modelos preditivos e algoritmos de recomendação; estruturar pipelines e integrações; empregar IA generativa na criação de conteúdos personalizados; e produzir análises, estudos e relatórios analíticos.

3.4.3. Bureau de CRM: responsável pela gestão estratégica e operacional do relacionamento com clientes; definição, execução e monitoramento de réguas de comunicação; produção de peças e conteúdos personalizados; criação e operação de jornadas automatizadas; e utilização de IA generativa e automação inteligente para personalização em tempo quase real.

3.4.4. Embora representem frentes distintas, os serviços de Data Science Marketing e Bureau de CRM são interdependentes e deverão operar de forma totalmente integrada.

3.4.5. A Contratada deverá assegurar plena interoperabilidade entre as frentes de Data Science Marketing e Bureau de CRM, garantindo consistência, integridade e sincronização dos dados e outputs, incluindo listas preditivas, variáveis de comportamento, resultados de modelos, indicadores de performance e eventos de campanhas, conforme periodicidade definida em conjunto com o SEBRAE-SP.

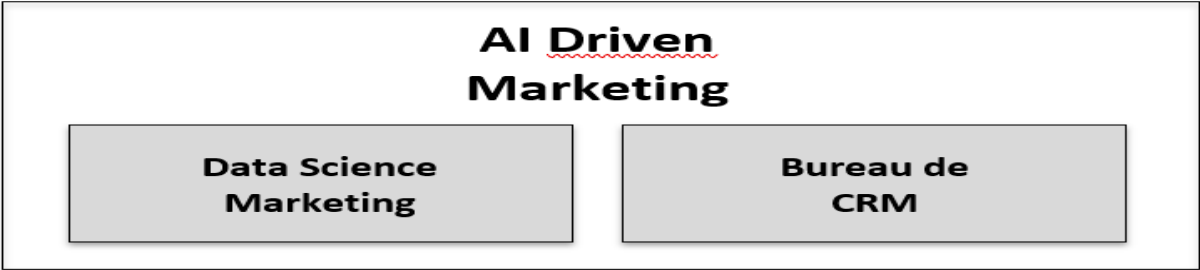


Figura 1. Projeto de AI-Driven Marketing

3.4.6. O projeto será estruturado em seis etapas principais, respeitando as especificidades técnicas de cada serviço técnico (Data Science Marketing e Bureau de CRM). A execução das etapas não seguirá, necessariamente, a sequência apresentada, podendo sua ordem de início, priorização e sobreposição ser definida em comum acordo entre as partes, conforme a dinâmica operacional, as dependências técnicas e as prioridades estratégicas estabelecidas pelo SEBRAE-SP.

3.4.7. As Etapas 1 (Integração Institucional) e 2 (Imersão Técnica) são de natureza colaborativa e refletem o esforço conjunto das frentes de Data Science Marketing e Bureau de CRM. Portanto, cada uma dessas etapas culminará em uma entrega única e consolidada, que será validada e aceita formalmente pelo SEBRAE-SP para fins de pagamento.

3.4.8. As Etapas 3 (Sustentação), 4 (Construção do Novo Ambiente) e 5 (Expansão com IA) possuem entregas específicas e independentes para cada serviço técnico. Embora executadas de forma integrada, cada



frente (Data Science Marketing e Bureau de CRM) será responsável por produzir e submeter seus próprios relatórios e produtos. O pagamento correspondente será realizado por medição após o aceite formal das entregas específicas de cada serviço.

3.4.9. A Etapa 6 – Evolução Contínua, Sustentação e Inovação Adaptativa possui natureza contínua e recorrente, sendo executada ao longo de todo o período contratual. Suas atividades ocorrerão mediante demandas formalizadas em Ordens de Serviço (OS), acordadas entre as partes, contendo a descrição detalhada das ações, prazos e responsabilidades. Cada OS deverá ser validada pelo SEBRAE-SP e terá termo de aceite específico ao final de sua execução.

3.4.10. As Ordens de Serviço emitidas no âmbito da Etapa 6 utilizarão as horas técnicas previstas na proposta comercial exclusivamente para demandas de natureza variável, imprevisível ou que, por sua complexidade técnica, não permitam a prévia definição de preço por resultado. Cada OS deverá conter escopo delimitado, entregáveis objetivos, estimativa de esforço, critérios de aceite e prazos definidos, de forma a permitir a mensuração inequívoca da prestação.

3.4.11. As Ordens de Serviço emitidas no âmbito da Etapa 6 – Evolução Contínua, Sustentação e Inovação Adaptativa – utilizarão as horas técnicas previstas na proposta comercial em razão da natureza permanentemente variável, iterativa e não padronizável das atividades desta etapa, que envolvem ajustes evolutivos, integrações adicionais, desenvolvimentos incrementais, correções, refinamentos de modelos, criação de novos componentes e outras demandas que somente podem ser definidas ao longo da execução contratual.

3.4.12. Cada OS deverá apresentar escopo delimitado, objetivos, entregáveis mensuráveis, estimativa de esforço, critérios de aceite e prazos, permitindo a avaliação objetiva da execução. O consumo de horas será comprovado mediante registros detalhados, auditáveis e vinculados ao resultado entregue, incluindo timesheets, logs e evidências técnicas, vedado o pagamento por horas de simples disponibilidade.

3.4.13. O saldo de horas será acompanhado de forma conjunta pelas partes por meio de relatórios periódicos consolidados, assegurando transparência, rastreabilidade, economicidade e fiel execução contratual.

3.5. ETAPAS DE OPERACIONALIZAÇÃO DO PROJETO

3.5.1. As etapas descritas a seguir apresentam nomenclatura única no âmbito deste projeto, porém contemplam atividades, objetivos e entregas específicas conforme a natureza técnica de cada frente de atuação — Data Science Marketing e Bureau de CRM —, mantidas sob uma mesma estrutura operacional integrada, conforme detalhado nas seções posteriores deste Termo de Referência.

3.5.2. As atividades descritas para as Etapas 1 a 5 do projeto possuem escopo definido e fechado. Para a Etapa 6 – Evolução Contínua, Sustentação e Inovação Adaptativa, cuja natureza é contínua e sob demanda, as atividades listadas neste Termo de Referência são exemplificativas dos serviços que poderão ser solicitados. Novas demandas de mesma natureza e complexidade técnica poderão ser solicitadas, desde que sejam formalizadas por meio de Ordem de Serviço (OS), contendo escopo, entregáveis e estimativa de horas previamente aprovados pelo gestor do contrato, em estrita observância ao objeto contratado e ao modelo de remuneração previsto no Termo de Referência.

3.5.3. Etapa 1 – Integração Institucional: Fase inicial de ambientação da contratada ao ecossistema do SEBRAE-SP, com foco em alinhamento institucional, estratégico e operacional. Inclui a imersão da equipe em objetivos, metas, campanhas, arquitetura de dados e fluxos de relacionamento, além da definição clara de papéis, responsabilidades e SLAs. Essa etapa garante uma visão unificada do projeto e estabelece as bases de governança necessárias para sua execução.

3.5.4. Etapa 2 – Imersão Técnica: Imersão aprofundada nos ambientes técnicos e processos específicos de cada frente (Data Science e Bureau de CRM). Envolve o estudo das bases de dados, sistemas, integrações, ferramentas de CRM e automação já existentes, além da revisão de arquiteturas de dados, pipelines e réguas



de relacionamento. Essa etapa resulta em diagnósticos técnicos e operacionais, com recomendações de melhorias e documentação de integrações, garantindo clareza para as fases seguintes.

3.5.5. Etapa 3 – Sustentação do Projeto Vigente: Garantia da continuidade das operações já implementadas, assegurando estabilidade, qualidade e aderência às metas atuais. Envolve manutenção e evolução incremental de modelos preditivos, pipelines de dados, réguas de relacionamento e campanhas em operação. Inclui monitoramento de performance (dashboards, KPIs, métricas de entregabilidade e conversão) e ajustes de acordo com mudanças estratégicas, assegurando que os resultados consolidados até aqui sejam preservados e ampliados.

3.5.6. Etapa 4 – Construção de Novo Ambiente de Dados / Preparação para IA: Nesta etapa será estruturado, na área disponibilizada pela área de TI do SEBRAE-SP no Cloud Provider, um novo ambiente voltado ao consumo de Inteligência Artificial e de tecnologias emergentes. O objetivo é preparar a arquitetura para o futuro, implementando fluxos e pipelines de dados, integrações com soluções Salesforce (ex.: Sales Cloud, Marketing Cloud, etc.) e com ferramentas de Business Intelligence, garantindo governança, segurança, compliance e escalabilidade. A etapa contempla ainda a validação de novos modelos, algoritmos e agentes de IA em ambiente controlado, possibilitando a posterior migração para o ambiente corporativo definitivo, sempre em conformidade com as diretrizes institucionais.

3.5.7. Etapa 5 – Expansão com IA Generativa: Desenvolvimento e incorporação de soluções baseadas em Inteligência Artificial Generativa e técnicas avançadas de Machine Learning, com foco em hiperpersonalização e automação inteligente. Envolve a criação de novos fluxos e réguas de relacionamento dinâmicas, geração de conteúdos personalizados em escala, governança de prompts e validação de outputs conforme LGPD e padrões éticos. Essa etapa tem caráter inovador e busca ampliar a relevância das comunicações, a eficiência das campanhas e o impacto junto ao público-alvo.

3.5.8. Etapa 6 – Evolução Contínua, Sustentação e Inovação Adaptativa: Etapa destinada à manutenção evolutiva e ao aprimoramento constante do ecossistema do projeto, abrangendo Data Science Marketing e Bureau de CRM. Por sua natureza variável e dinâmica, envolve atividades que somente podem ser definidas ao longo da execução, incluindo refinamento de modelos preditivos e generativos, evolução de agentes de IA, ajustes em integrações e pipelines, incorporação de novas fontes de dados, aprimoramento de campanhas e jornadas, desenvolvimento incremental de funcionalidades, análises *ad-hoc*, compliance e atualização tecnológica. As ações serão executadas por meio de Ordens de Serviço, com escopos e entregáveis definidos conforme cada demanda, assegurando alinhamento às diretrizes do SEBRAE-SP e às melhores práticas de governança e segurança.

3.6. DETALHAMENTO DAS ETAPAS

3.6.1. ETAPA 1 – Integração Institucional

3.6.2. Objetivo da Etapa: Realizar a ambientação inicial da contratada ao contexto institucional, estratégico, técnico e operacional do SEBRAE-SP, estabelecendo a estrutura de governança, papéis, responsabilidades, rotinas de acompanhamento e demais parâmetros que orientarão a execução integrada das frentes de Data Science Marketing e Bureau de CRM.

3.6.3. Atividades principais: Condução de imersão institucional e técnica envolvendo arquitetura de dados, fluxos de informação, modelos em operação, práticas de relacionamento, campanhas vigentes, portfólio de produtos, riscos e gargalos; e elaboração do Plano de Trabalho Integrado contendo cronograma macro, indicadores preliminares (KPIs) e definição de responsabilidades.

3.6.4. Entrega da etapa: Relatório de Integração e Alinhamento Estratégico, contendo o cronograma macro validado, a estrutura de governança, o mapa de stakeholders, os KPIs preliminares, os principais riscos identificados e o registro consolidado do entendimento técnico e institucional sobre o ecossistema de dados, relacionamento, campanhas e práticas operacionais do SEBRAE-SP.

3.6.5. ETAPA 2 – Imersão Técnica



3.6.6. Objetivo da Etapa: Realizar uma imersão técnica e operacional abrangente nos ambientes de dados, integrações, ferramentas, fluxos de CRM e modelos em uso, produzindo um diagnóstico consolidado que fundamentará os ajustes, correções e evoluções subsequentes do projeto de AI-Driven Marketing.

3.6.7. Atividades principais: Levantamento e análise das bases de dados, integrações, arquiteturas em nuvem e pipelines existentes; Inventário das campanhas, réguas de relacionamento, jornadas automatizadas e segmentações ativas; Avaliação técnica dos ambientes de Data Science e CRM (incluindo conectores, APIs, microserviços e integrações com sistemas internos); Identificação de gargalos, riscos técnicos, inconsistências, sobreposições e oportunidades de otimização; Análise de desempenho histórico das campanhas e modelos, com identificação de quick wins para melhoria imediata; Mapeamento das lógicas de negócio, regras de segmentação, dependências entre dados/jornadas e tratamentos condicionais.

3.6.8. Entrega da etapa: Relatório Consolidado de Diagnóstico Técnico-Operacional, contendo inventário de bases de dados, réguas, campanhas e jornadas em operação; análise da arquitetura em nuvem, integrações e performance dos pipelines e automações; histórico de desempenho técnico e de CRM (KPIs, cadências, performance por canal); gargalos identificados e recomendações de otimização; lista de quick wins priorizados; mapeamento das principais lógicas de dados, segmentação, acionamento e dependências técnicas; registro consolidado das regras de negócio e das jornadas de dados e relacionamento; riscos identificados e plano preliminar de mitigação.

3.6.9. ETAPA 3 – Sustentação do Projeto Vigente

3.6.10. Objetivo da Etapa: Assegurar a continuidade operacional, estabilidade e desempenho das frentes de Data Science Marketing e Bureau de CRM já implantadas, promovendo ajustes técnicos e otimizações contínuas que mantenham a efetividade das campanhas, modelos, integrações e entregas existentes.

3.6.11. Data Science Marketing – Atividades e Entregas

3.6.12. Atividades principais: Manutenção e otimização dos pipelines de ingestão, processamento e transformação de dados; Operação e evolução dos modelos preditivos em produção, com monitoramento de performance e ajustes necessários; Sustentação e atualização dos dashboards e indicadores analíticos; Gestão de governança, versionamento, logs e conformidade com políticas de segurança e LGPD.

3.6.13. Entrega da etapa: Relatório de Sustentação e Otimização contendo inventário atualizado dos modelos em operação e respectivos indicadores; relatório consolidado dos dashboards ativos; registro das alterações realizadas em regras de negócio e pipelines; evidências de governança, versionamento e conformidade; Aceite Formal da Operação do Projeto Vigente – Data Science, emitido pelo SEBRAE-SP após validação do pleno funcionamento dos modelos, pipelines, dashboards e integrações existentes.

3.6.14. Bureau de CRM – Atividades e Entregas

3.6.15. Atividades principais: Operação contínua das réguas e jornadas existentes, com ajustes em cadências, segmentações e triggers; Monitoramento e otimização de entregabilidade, abertura, clique, conversão e engajamento; Integração operacional com Data Science, consumindo segmentos preditivos e retroalimentando dados de performance; Revisão e atualização de conteúdo, templates, automações e fluxos no Salesforce Marketing Cloud; Acompanhamento de KPIs, saúde da base e identificação de quick wins.

3.6.16. Entrega da etapa: Relatório de Sustentação e Otimização contendo evidências de execução das réguas e campanhas; ajustes realizados em segmentações, cadências e templates; registros de manutenção e incidentes no Marketing Cloud; métricas de entregabilidade e ações corretivas; evidências de integração com Data Science; dashboards e KPIs atualizados; Aceite Formal da Operação do Projeto Vigente – CRM, emitido pelo SEBRAE-SP após validação do funcionamento das jornadas, entregabilidade, integrações e automações.

3.6.17. ETAPA 4 – Construção de Novo Ambiente de Dados / Preparação para IA

3.6.18. Objetivo da Etapa: Construir e validar, em ambiente sandbox disponibilizado pela TI do SEBRAE-SP (em Cloud Provider disponível), um novo ecossistema tecnológico preparado para consumo de Inteligência



Artificial preditiva e generativa, garantindo escalabilidade, interoperabilidade, segurança e governança. A etapa visa habilitar componentes, integrações, fluxos e protótipos que suportarão a futura migração para o ambiente corporativo definitivo.

3.6.19. Data Science Marketing – Atividades e Entregas

3.6.20. Atividades principais: Estruturação das camadas de ingestão, processamento e consumo de dados no sandbox; Implementação e teste de pipelines replicando fluxos críticos do ambiente vigente; Validação de integrações com Salesforce (Sales/Marketing Cloud), BI e demais sistemas; Preparação do ambiente para desenvolvimento e testes de modelos preditivos e generativos; Prototipagem e avaliação de algoritmos de recomendação, segmentação e hiperpersonalização; Aplicação de controles de acesso, logs, versionamento e mecanismos de segurança/privacidade.

3.6.21. Entrega da etapa: Ambiente de dados funcional no sandbox, com pipelines e integrações validadas; Evidências técnicas de interoperabilidade com Salesforce, BI e sistemas conectados; Protótipos de modelos de IA preditiva e generativa com métricas de desempenho; Documentação técnica consolidada (integrações, arquitetura, governança e segurança).

3.6.22. Bureau de CRM – Atividades e Entregas

3.6.23. Atividades principais: Configuração de fluxos, segmentações e automações de CRM no sandbox; Construção de réguas inteligentes integradas a outputs de IA de Data Science; Implementação e teste de templates dinâmicos e campanhas multicanal com personalização; Validação de interoperabilidade com Marketing Cloud, Sales Cloud e Data Science; Testes de personalização com IA generativa, governança de conteúdo e filtros de compliance; Controles de acesso, logs, auditoria e simulações de opt-in/opt-out conforme LGPD.

3.6.24. Entrega da etapa: Fluxos e réguas de CRM implementados e testados no sandbox; Evidências de integrações com Salesforce e Data Science; Protótipos de campanhas com personalização dinâmica validados em piloto; Logs, métricas e relatórios de desempenho das jornadas de teste; Guia de governança de campanhas em ambiente com IA.

3.6.25. ETAPA 5 – Expansão Inovadora com IA Generativa

3.6.26. Objetivo da Etapa: Desenvolver, validar e integrar soluções avançadas de Inteligência Artificial Generativa e técnicas de machine learning, ampliando a capacidade de hiperpersonalização, automação e eficiência das estratégias de relacionamento do SEBRAE-SP. A etapa tem caráter transformador e prepara o ecossistema para comunicações dinâmicas em escala, novos fluxos inteligentes e governança avançada de modelos de IA.

3.6.27. Data Science Marketing – Atividades e Entregas

3.6.28. Atividades principais: Desenvolvimento e teste de modelos generativos aplicados ao relacionamento e recomendações; Criação de prompts dinâmicos e guardrails para assegurar coerência institucional; Aplicação de filtros de governança (toxicidade, viés, linguagem) e mecanismos de segurança; Integração dos outputs generativos ao Bureau de CRM para uso em campanhas; Validação em pilotos controlados, com experimentação e análises comparativas; Documentação de modelos, parâmetros, métricas e boas práticas de uso.

3.6.29. Entrega da etapa: Modelos generativos funcionais com métricas documentadas; Repositório de prompts dinâmicos, regras de governança e logs de execução; Evidências de pilotos e testes A/B demonstrando ganho incremental; Integração validada com Salesforce Marketing Cloud e Data Lake; Guia institucional de boas práticas para aplicação de IA Generativa.

3.6.30. Bureau de CRM – Atividades e Entregas



3.6.31. Atividades principais: Criação de novas réguas inteligentes e jornadas hiperpersonalizadas; Produção de conteúdo dinâmico com IA Generativa (e-mail, SMS, WhatsApp etc.); Ajustes automáticos de canal, linguagem, formato e timing conforme perfil do cliente; Implementação de governança de IA (filtros, revisão institucional, compliance LGPD); Realização de testes A/B e multivariáveis para validar ganhos operacionais; Integração operacional com Marketing Cloud, Data Lake e BI.

3.6.32. Entrega da etapa: Jornadas generativas implementadas e operacionais no sandbox; Catálogo das réguas inteligentes com lógicas, variáveis e integrações utilizadas; Evidências de conteúdos dinâmicos gerados e disparados em campanhas piloto; Relatórios de governança (logs de prompts, outputs e filtros aplicados); Resultados de testes A/B e indicadores comparativos (abertura, clique, conversão, ROI); Integração validada com Salesforce Marketing Cloud e Data Lake, com documentação técnica; Guia institucional de boas práticas para aplicação de IA Generativa.

3.6.33. ETAPA 6 – Evolução Contínua, Sustentação e Inovação Adaptativa

3.6.34. Objetivo: Executar atividades evolutivas, técnicas e operacionais de natureza variável e contínua nas frentes de Data Science Marketing e Bureau de CRM, de acordo com demandas formalizadas via Ordens de Serviço. As ações desta etapa não possuem escopo fechado antecipadamente e serão executadas conforme necessidades identificadas durante o contrato, utilizando o saldo de horas técnicas previsto na proposta, com entregáveis vinculados a cada OS.

3.6.35. Assim, sua execução ocorrerá mediante Ordens de Serviço específicas, com definição de escopo, entregáveis e critérios de aceite, utilizando o saldo de horas técnicas previstas na proposta comercial.

3.6.36. DATA SCIENCE MARKETING

3.6.37. Desenvolvimento para integrações não previstas: Criação e ajuste de integrações adicionais entre sistemas internos e externos, BI's de monitoramento, atendendo demandas emergentes, novos fluxos de dados ou alterações de arquitetura.

3.6.38. Desenvolvimento e manutenção de algoritmos: Construção e evolução de modelos preditivos e generativos, incluindo retreino, refinamento automático, ajustes de variáveis, validação de desempenho e atualização contínua.

3.6.39. Evolução tecnológica e ajustes de arquitetura: Aprimoramento incremental da arquitetura de dados, pipelines, estruturas em nuvem e componentes analíticos, garantindo desempenho, escalabilidade e conformidade.

3.6.40. Testes e validação de novos modelos de Machine Learning: Execução de testes controlados, experimentos, análises comparativas e validações técnicas para novos modelos e abordagens de ML, conforme necessidades identificadas.

3.6.41. Desenvolvimento de microserviços e ferramentas de apoio: Criação de scripts, APIs, automações e microserviços que suportem o ecossistema analítico, acelerem operações e aprimorem integrações, performance e rastreabilidade.

3.6.42. BUREAU DE CRM

3.6.43. Squad de ações pontuais para ERs e Unidades: Execução de iniciativas específicas solicitadas por Escritórios Regionais e unidades internas, incluindo campanhas direcionadas, segmentações específicas ou análises dedicadas.

3.6.44. Desenvolvimento de campanhas CRM específicas: Criação completa de campanhas sob demanda (planejamento, segmentação, conteúdo, validação, execução e tagueamento), alinhadas às necessidades estratégicas do SEBRAE-SP.



3.6.45. Realinhamento e acompanhamento estratégico: Ajuste contínuo das estratégias de CRM, incluindo análises de performance, recomendações de otimização, alinhamento com áreas de negócio e revisões de priorização e relatórios.

3.6.46. Manutenção das réguas de relacionamento: Atualização, ajuste e aprimoramento das réguas de automação, revisando cadências, triggers, segmentações e interações conforme mudanças de contexto e indicadores.

3.6.47. Produção de peças multimídia e conteúdo dinâmico: Desenvolvimento de artes, templates, conteúdos multimídia e mensagens dinâmicas, incluindo uso de IA Generativa, garantindo coerência institucional e personalização avançada.

4. DESCRIÇÃO DOS PROFISSIONAIS NECESSÁRIOS AO PROJETO

4.1. Finalidade e Estrutura

4.2. A presente lista representa o universo total de competências requeridas para a execução do objeto. Para que não restem dúvidas sobre sua composição, esclarece-se que ela engloba e expande os perfis cujas qualificações são exigidas na Habilitação Técnica (item 6.1.3), sendo formada por dois grupos complementares:

4.2.1. Os Perfis de Alta Especialização: Correspondem ao núcleo de especialistas cujas qualificações são aferidas objetivamente na fase de Habilitação.

4.2.2. Os Perfis de Caráter Operacional e Generalista: Que, somados aos primeiros, compõem a totalidade da equipe necessária para a sustentação do projeto.

4.3. A finalidade desta lista completa é servir como parâmetro obrigatório para cálculo das horas técnicas totais e como base comum para que todas as licitantes dimensionem corretamente o esforço e os custos do projeto, garantindo a apresentação de propostas exequíveis.

4.4. Mecanismo de Controle e Garantia de Alocação

4.5. Como mecanismo de controle e garantia de exequibilidade, a CONTRATADA deverá apresentar, na **reunião de partida do projeto**, a relação nominal de toda a equipe que o comporá. Esta medida possui um duplo objetivo fundamental:

4.5.1. Assegurar que os profissionais cujas qualificações foram objeto de análise e comprovação na fase de Habilitação Técnica (conforme item 6.1.3 do Edital) estejam efetivamente disponíveis e alocados para o início do projeto.

4.5.2. Confirmar que a equipe completa, incluindo os demais perfis utilizados como referência para a precificação, também esteja mobilizada, garantindo a capacidade operacional e a sustentabilidade da proposta vencedora.

4.6. Perfis Profissionais de Referência

4.7. A estrutura a seguir detalha as responsabilidades de cada perfil de referência, organizados por área de atuação (Transversal, Data Science e Bureau de CRM) e, dentro de cada área, classificados conforme o nível de dedicação esperado: 'Profissionais Exclusivos' (dedicação integral ao projeto) e 'Profissionais Não Exclusivos' (alocação parcial):

4.8. Profissionais Transversais - Exclusivos



4.8.1. Product Owner (PO): Responsável por assegurar a visão do produto, alinhando backlog às metas estratégicas do SEBRAE-SP, priorizando entregas de maior valor.

4.8.2. CS – Atendimento: Atua como ponto central de comunicação com o SEBRAE-SP, organizando demandas, facilitando reuniões e garantindo alinhamento contínuo.

4.8.3. Analista de Negócios: Traduz necessidades de negócio em requisitos técnicos, interligando áreas de negócio e equipe técnica.

4.9. Profissionais Transversais - Não Exclusivos

4.9.1. Gestor(a) de Projeto: Coordena cronograma, entregas, controle de ordens de serviço e comunicação macro do projeto.

4.9.2. Gestor(a) de Conta: Responsável pelo relacionamento estratégico com o SEBRAE-SP, assegurando SLA e priorização de entregas críticas.

4.9.3. Tech Lead: Atua transversalmente às frentes de Data Science e CRM, garantindo alinhamento técnico e boas práticas de integração.

4.10. Profissionais Data Science - Não exclusivos

4.10.1. Cientista de Dados: Realiza modelagem preditiva, manutenção e evolução de modelos de machine learning.

4.10.2. Arquiteto(a) de Dados: Estrutura e otimiza o datalake, garantindo integração com CRM, CDP e demais sistemas, com foco em escalabilidade.

4.10.3. Engenheiro(a) de Dados: Desenvolve pipelines, processos de transformação e automação de dados.

4.10.4. Especialista em IA: Desenvolve e mantém modelos de IA Generativa, incluindo governança de prompts, masking/demasking e análise de qualidade das saídas.

4.10.5. Especialista em Cloud Provider: Garante otimização de ambiente cloud, monitorando recursos e segurança.

4.10.6. Analista de Integrações: Cria e mantém conectores e APIs para integração entre sistemas.

4.10.7. Analista de TI / Dev Sistemas: Apoia no desenvolvimento e manutenção de soluções específicas, garantindo integração com as plataformas existentes.

4.10.8. Especialista em BI: Desenvolve e mantém dashboards, KPIs e relatórios, incluindo evolução com IA Generativa.

4.10.9. Analista de QA / Governança de Dados: Valida dados e processos, assegurando compliance com LGPD e padrões de qualidade.

4.10.10. Documentador Técnico: Mantém registro de lógicas de negócio, fluxos de dados e versionamento técnico.

4.10.11. Analista de Sistemas (Dev): Responsável pelo desenvolvimento e manutenção de scripts, integrações e microserviços que apoiem o ecossistema de dados, assegurando a correta execução dos fluxos entre Data Lake, CRM e BI, com foco em desempenho, segurança e governança.

4.11. Profissionais Bureau de CRM - Exclusivos



4.11.1. Analista de Atendimento: Realiza o acompanhamento das demandas e organização dos processos, alinhando fluxos e prazos.

4.11.2. Estrategista de CRM e Marketing Automation: Desenha estratégias de CRM, segmentação, réguas de relacionamento e KPIs.

4.11.3. Especialista em Marketing Cloud: Desenvolve soluções avançadas e integrações complexas na plataforma, atuando como referência técnica.

4.11.4. Analista de CRM: Configura, gerencia e otimiza jornadas e automações no Salesforce Marketing Cloud.

4.11.5. UI/UX Professional: Desenvolve interfaces e peças com foco em usabilidade e conversão.

4.11.6. Copywriter: Produz textos e conteúdos persuasivos para campanhas, réguas e comunicações multicanal.

4.12. Profissionais Bureau de CRM – Não Exclusivos

4.12.1. Engenheiro(a) de Prompt: Estrutura prompts e fluxos de IA Generativa para personalização em escala, garantindo aderência às políticas e governança.

4.12.2. Profissional de Data Analytics: Realiza análises de desempenho de campanhas e comportamento de clientes, com integração a dados do Marketing Cloud e Google Analytics.

4.12.3. Revisor: Garante correção e consistência de textos e comunicações.

4.13. Analista de Marketing Cloud (Suporte): Apoia execução técnica de jornadas e automações de menor complexidade.

5. PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Após a assinatura do contrato, o SEBRAE-SP convocará a CONTRATADA para a reunião inicial de briefing, ocasião em que serão apresentados os objetivos, escopo, metas e orientações estratégicas do projeto.

5.2. A CONTRATADA compromete-se a participar de todas as reuniões de alinhamento que se fizerem necessárias, presenciais ou virtuais, em local ou meio definido pelo SEBRAE-SP, devendo elaborar e encaminhar as atas de cada reunião para validação da contratante, desde que previamente acordada pelas partes.

5.3. Os prazos para execução dos serviços terão como marco inicial o recebimento formal do briefing validado pelo SEBRAE-SP. A execução das etapas não seguirá, necessariamente, a sequência numérica apresentada, podendo sua ordem de início e priorização ser ajustada em comum acordo entre as partes, conforme as dependências técnicas, a dinâmica operacional e as prioridades estratégicas definidas pelo SEBRAE-SP.

5.4. O cronograma ilustrado a seguir tem caráter indicativo, servindo como referência para a duração estimada de cada etapa e para o planejamento global do projeto, sem representar obrigatoriedade de execução na ordem ali disposta.



Etapa	Mês																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Etapa 1 – Integração Institucional																								
Etapa 2 – Imersão Técnica																								
Data Science																								
Etapa 3 – Sustentação do Projeto Vigente																								
Etapa 4 – Construção de Novo Ambiente de Dados / Preparação para IA																								
Etapa 5 – Expansão com IA Generativa																								
Etapa 6 – Evolução Contínua, Sustentação e Inovação Adaptativa																								
Bureau de CRM																								
Etapa 3 – Sustentação do Projeto Vigente																								
Etapa 4 – Construção de Novo Ambiente de Dados / Preparação para IA																								
Etapa 5 – Expansão com IA Generativa																								
Etapa 6 – Evolução Contínua, Sustentação e Inovação Adaptativa																								

Figura 2: Cronograma do Projeto

6. DA DOCUMENTAÇÃO E COMPROVAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Para fins de acompanhamento, fiscalização e liquidação da despesa, a comprovação dos serviços prestados deverá seguir uma estrutura de documentação que garanta o vínculo direto entre o serviço prestado e o resultado entregue, em conformidade com as particularidades de cada etapa.

6.2. Documentação para Etapas de Entrega Única (Etapas 1 a 5)

6.2.1. Ao término de cada uma das Etapas 1, 2, 3, 4 e 5, a CONTRATADA deverá submeter ao SEBRAE-SP, para validação e aceite, o respectivo relatório de entrega (conforme descrito no detalhamento de cada etapa), contendo todas as evidências e produtos gerados. O pagamento será realizado apenas após a emissão do Termo de Aceite Definitivo pelo gestor do contrato.

6.3. Documentação para a Etapa de Execução Contínua por Ordem de Serviço (Etapa 6)

6.3.1. A remuneração das atividades da Etapa 6 está condicionada à execução e aceite de Ordens de Serviço (OS) específicas. Para cada OS concluída, a CONTRATADA deverá apresentar um Pacote de Comprovação de Entrega, que é condição indispensável para o faturamento das horas correspondentes. Este pacote deverá conter, no mínimo:

6.3.1.1. Cópia da Ordem de Serviço Aprovada: Documento original que formalizou a demanda, contendo escopo, entregáveis esperados, estimativa de horas e prazo.

6.3.1.2. Relatório Detalhado de Horas Aplicadas: Planilha ou relatório extraído de sistema de controle, detalhando as horas trabalhadas por profissional e por atividade específica vinculada à OS.

6.3.1.3. Evidências Técnicas do Trabalho Realizado: Provas materiais e auditáveis do resultado entregue, que variam conforme a natureza da OS. Exemplos incluem, mas não se limitam a:

6.3.1.3.1. Para desenvolvimento de algoritmos/scripts: Link para o repositório de código (ex: Git) com os commits e merges realizados.

6.3.1.3.2. Para criação de campanhas de CRM: Prints de tela das jornadas configuradas na plataforma (ex: Journey Builder), templates de e-mail em HTML e os textos criados.



6.3.1.3.3. Para análises e estudos: O relatório final, a apresentação (slides) e os notebooks ou scripts (SQL, Python, R) utilizados na análise.

6.3.1.3.4. Para ajustes de arquitetura: Documentação da arquitetura atualizada ("as-is" e "to-be") e scripts de infraestrutura como código (IaC), se aplicável.

6.3.1.4. Termo de Aceite da Ordem de Serviço: Documento formal assinado pelo gestor do SEBRAE-SP, atestando que os entregáveis da OS foram recebidos, validados e considerados satisfatórios.

6.4. Relatórios Gerenciais e de Consumo

6.4.1. Adicionalmente, a CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente ao SEBRAE-SP:

6.4.1.1. Relatório Gerencial de Atividades: Um consolidado mensal contendo o status de todas as Ordens de Serviço (em andamento, concluídas, pendentes de aceite), o balanço atualizado do saldo de horas técnicas contratadas e consumidas, e o registro de quaisquer riscos ou ocorrências relevantes.

7. ESTIMATIVA DE CONSUMO

7.1. A estimativa de consumo constante deste Termo constitui mera previsão de demanda, não obrigando o SEBRAE-SP à contratação integral. Não caberá à CONTRATADA qualquer direito de pleitear reparações ou indenizações caso a execução seja inferior à estimativa inicial.

7.2. A CONTRATADA fará jus ao pagamento exclusivamente pelos serviços efetivamente entregues, comprovados documentalmente e aprovados pelo SEBRAE-SP.

8. LOCAL DE EXECUÇÃO E ENTREGA DOS SERVIÇOS

8.1. Os profissionais designados pela CONTRATADA para execução deste contrato desempenharão suas atividades prioritariamente nas dependências da própria CONTRATADA, utilizando suas instalações e infraestrutura técnica, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8.2. O local de entrega formal dos serviços, relatórios e produtos resultantes será a sede do SEBRAE-SP, situada na Rua Vergueiro, 1.117 – Bairro Paraíso – São Paulo/SP – CEP 01504-001, ou outro endereço que venha a ser formalmente indicado pelo SEBRAE-SP.

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

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

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

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



9. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

9.1. O SEBRAE-SP poderá, desde que comunicado com no mínimo 10 (dez) dias úteis de antecedência, acompanhar etapas de execução e solicitar esclarecimentos técnicos. A CONTRATADA deverá atender integralmente às solicitações, prestando as informações e orientações necessárias, ressalvadas aquelas que envolvam dados, metodologias ou informações de caráter confidencial, proprietárias ou estratégicas da CONTRATADA, conforme disposto em cláusula específica de confidencialidade.

9.2. A execução será acompanhada durante toda a vigência contratual pela equipe técnica do SEBRAE-SP, que realizará a validação das entregas. Nenhum produto ou serviço será faturado sem a devida aprovação formal do SEBRAE-SP.

9.3. Caso sejam identificados serviços, entregas ou materiais em desacordo com o presente Termo de Referência, a CONTRATADA deverá corrigir e/ou adequar, sem ônus adicional, todos os pontos apontados pelo SEBRAE-SP.

9.4. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios atualizados sobre o andamento dos serviços, na forma e periodicidade acordadas com a equipe técnica do SEBRAE-SP.

9.5. O modelo e conteúdo dos relatórios de acompanhamento poderão ser revistos e atualizados de comum acordo, de modo a adequar o nível de controle e monitoramento às necessidades do projeto, sem custos adicionais para o SEBRAE-SP.

9.6. O recebimento definitivo será realizado em até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório.

10. DA SEGURANÇA E DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

10.1. Disposições Gerais

10.1.1. A CONTRATADA, por si, seus empregados, prepostos e eventuais subcontratados, obriga-se a manter absoluto sigilo e a não divulgar, reproduzir ou compartilhar, sob qualquer forma, quaisquer informações, dados, documentos ou conhecimentos a que tenha acesso em virtude da execução do contrato, sem autorização prévia e expressa, por escrito, do SEBRAE-SP, sob pena de aplicação das sanções previstas neste instrumento, sem prejuízo da reparação integral por eventuais perdas e danos.

10.1.2. Todas as informações obtidas ou geradas no âmbito do contrato deverão ser tratadas em caráter estritamente confidencial, inclusive após o término da vigência contratual, devendo a CONTRATADA adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para prevenir o acesso, uso, divulgação ou destruição não autorizados, seja por ação ou omissão.

10.1.3. Todos os dados armazenados ou tratados no escopo do contrato deverão ser protegidos por mecanismos de criptografia, controles de acesso físico e lógico e monitoramento contínuo, alinhados às melhores práticas de segurança da informação, como as normas ISO 27001 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) e ISO 27002 - Código de Prática para Controles de Segurança da Informação, ou equivalentes.

10.1.4. A CONTRATADA deverá manter sigilo irrestrito quanto a quaisquer informações estratégicas, operacionais ou comerciais relacionadas ao SEBRAE-SP, incluindo planos, metodologias, dados técnicos e estratégias de atuação.

10.1.5. No momento da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar, por evidências documentais que adota políticas e controles de segurança da informação compatíveis com a criticidade dos dados tratados, abrangendo todas as etapas do ciclo de vida dos dados (coleta, transmissão, armazenamento,



processamento e descarte), em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

10.2. Testes de Segurança dos Sistemas

10.2.1. A CONTRATADA deverá executar, previamente à disponibilização de quaisquer sistemas ou serviços em ambiente produtivo, testes de intrusão ou de vulnerabilidade (penetration tests), de forma a identificar e mitigar possíveis falhas de segurança nas aplicações acessadas via internet ou nuvem. Os testes devem ser executados de forma periódica no mínimo trimestralmente e antes de novas publicação ou atualizações no ambiente e serviços publicados.

10.2.2. As vulnerabilidades de criticidade alta e crítica identificadas nos testes deverão ser corrigidas de forma imediata, antes da entrada em operação, de modo a prevenir riscos à disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações. Adicionalmente, um plano de ação deve ser elaborado e executado para analisar e corrigir as vulnerabilidades de criticidade média e baixa.

10.2.3. O relatório técnico completo dos testes realizados, contendo evidências, análises e plano de mitigação das vulnerabilidades, deverá ser apresentado ao SEBRAE-SP, juntamente com a comprovação da execução das correções, ressalvado informação confidencial e segredo comercial.

10.2.4. A realização dos testes, bem como a correção das vulnerabilidades identificadas, será de responsabilidade integral da CONTRATADA, não gerando qualquer ônus adicional ao SEBRAE-SP.

10.2.5. O não cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste instrumento, sem prejuízo de responsabilização por eventuais danos decorrentes.

10.3. Backup e Restore

10.3.1. A CONTRATADA deverá garantir a realização e o armazenamento do backup de todas as bases de dados, arquivos e aplicações durante toda a vigência contratual.

10.3.2. A solução deve possuir política de backup e alta disponibilidade para garantir a continuidade do serviço em caso de falhas e/ou indisponibilidade.

10.3.3. Tempo de retenção das rotinas de backup e restore:

10.3.4. Diários, cópias diárias com retenção de 15 dias de forma que seja possível realizar a recuperação dos arquivos, bases e aplicações.

10.3.5. Semanal, um backup full semanal com retenção de 30 dias de forma que seja possível realizar a recuperação dos arquivos, bases e aplicações.

10.3.6. Mensal, um backup full mensal com retenção durante toda a vigência do contrato, de forma que seja possível realizar a recuperação dos arquivos, bases e aplicações.

10.3.7. CONTRATADA realizará, sob agendamento prévio, e, em ambiente de teste adequado com esta finalidade a restauração de dados, com vistas à conformidade e integridade dos recursos da solução de backup.

10.3.8. A CONTRATADA disponibilizará meios de recuperar todas as informações armazenadas no serviço, a qualquer momento durante a vigência do contrato, e até 90 (noventa) dias após término do mesmo. Incluindo, mas não se limitando à possibilidade de download ou uma cópia do banco de dados e do dicionário de dados. Sem custos adicionais ao CONTRATANTE.

10.4. Observância da política de segurança da informação e comunicação



10.5. A CONTRATADA obriga-se à aceitação e ao cumprimento da Política de Segurança de Tecnologia de Informação e Comunicação da CONTRATANTE, bem como dos seus documentos complementares.

10.5.1. § 1º A CONTRATADA compromete-se a:

10.5.1.1. preservar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações obtidas durante a vigência da relação jurídica com a CONTRATANTE, mesmo após o seu término;

10.5.1.2. informar imediatamente ao gestor do contrato a respeito de qualquer falha, incidente ou anormalidade dos ativos de Tecnologia de Informação e Comunicação da CONTRATANTE;

10.5.2. § 2º Os recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação, assim como os softwares trazidos pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

10.5.3. § 3º A violação a esta cláusula resultará em medidas cabíveis, inclusive judiciais, além das previstas na cláusula penal deste instrumento.

11. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

11.1. As jornadas de relacionamento devem ser construídas exclusivamente a partir dos dados pessoais e informações fornecidas pelo SEBRAE-SP, em conformidade com a LGPD e demais normas aplicáveis.

11.2. Será tratado o mínimo de dados pessoais necessários para cumprir com o propósito do contrato. Sendo necessário o tratamento de dados pessoais classificados como sensíveis (art. 5, II, LGPD), o tratamento apenas poderá ser realizado mediante a anonimização da informação.

11.3. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos técnicos e/ou políticas de proteção conhecidos como guardrails (barreiras de proteção), capazes de restringir e orientar o comportamento dos modelos de IA, de modo a assegurar que as saídas sejam seguras, éticas, confiáveis e em conformidade legal.

11.4. A CONTRATADA deve manter a confidencialidade das informações acessadas e está proibida de utilizá-las para quaisquer outras finalidades que não estejam diretamente relacionadas à execução deste contrato.

11.5. A CONTRATADA está proibida de realizar tratamento de dados pessoais em outro ambiente. Todo trabalho necessário para a execução do contrato deve ser realizado exclusivamente no ambiente disponibilizado pelo SEBRAE-SP.

11.6. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados de auditorias realizadas nos algoritmos utilizados, com vistas a garantir maior explicabilidade, transparência e conformidade no uso da IA.

11.7. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório de logs dos usuários que acessaram o sistema, com informações mínimas que permitam identificar o perfil de acesso e eventuais irregularidades.

11.8. A CONTRATADA deve empregar medidas de monitoramento contínuo para avaliar os resultados da IA generativa, de forma integrada aos guardrails, assegurando o uso ético, responsável e lícito da tecnologia.

11.9. Encerrado o contrato, a CONTRATADA deverá deletar de todos os seus ambientes as informações do SEBRAE-SP acessadas em razão deste contrato. Caso solicitado, deverá apresentar atestado formal confirmando o cumprimento desta obrigação.

11.10. Caso a solução da CONTRATADA realize transferência internacional de dados pessoais, é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA adotar as medidas necessárias para realizar tal remessa de acordo



com as obrigações previstas nos arts. 33 a 36 da Lei Federal n. 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados/LGPD – e Resolução CD/ANPD n. 19/2024 sobre transferência internacional.

12. SUBCONTRATAÇÃO

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

13. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

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

14. GARANTIA CONTRATUAL DE EXECUÇÃO

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

14.1.1. Caução em dinheiro.

14.1.2. Fiança bancária.

14.1.3. Seguro garantia.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

15. VIGÊNCIA

15.1. A prestação dos serviços terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, com a possibilidade de prorrogação, nos termos do artigo 36 do RLCSS.



ANEXO - PROPOSTA COMERCIAL

- 1.** A proposta comercial deverá ser apresentada na forma e prazo previstos neste edital, atendendo aos seguintes requisitos:
 - 1.1.** Estar redigida em língua portuguesa, sem emendas, entrelinhas, rasuras ou ressalvas.
 - 1.2.** Apresentar a composição dos preços, por item, em moeda nacional constando apenas duas casas decimais após vírgula.
 - 1.3.** Ocorrendo discordância entre os preços unitários e totais, prevalecerão os primeiros.
 - 1.4.** Ocorrendo erro na formulação do(s) valor(es) unitário(s) que impossibilite sua aceitação, poderá a Comissão de Licitação determinar sua correção durante a audiência pública, com base no(s) valor(es) total(is) da proposta.
- 2.** Fica estabelecido que os preços ofertados abarcam todas as despesas com materiais, ferramentas, mão-de-obra, embalagens, equipamentos auxiliares, instrumentos de medição, máquinas em geral, impostos, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, salários e quaisquer outros necessários à execução do objeto desta licitação.
- 3.** Independente de transcrição ou de disposição em contrário por parte das empresas licitantes, o prazo de validade da proposta comercial será de 90 (noventa) dias, contados da data marcada para o seu recebimento.
- 4.** A Comissão de Licitação poderá, durante a sessão pública, determinar a qualquer licitante a correção de erros verificados em sua proposta, desde que este concorde e assine a proposta corrigida.
- 5.** Serão desclassificadas as propostas que desobedecerem às condições do presente edital e/ou que apresentem rasuras, falhas e/ou inconsistências que impossibilitem a sua compreensão, correção e/ou aceitação.
- 6.** A Comissão de Licitação poderá negociar os valores unitários, de forma a equalizá-los com a média pesquisada no mercado pelo SEBRAE-SP, a qual instrui o processo da licitação. Em qualquer caso, deverá constar apenas 02 (duas) casas decimais após a vírgula.
- 7.** Os valores de cada Etapa do processo deverão corresponder as quantidades necessárias de horas para sua realização, não podendo os valores serem desproporcionais ao esforço empregado em cada Etapa.
- 8.** As propostas comerciais deverão ser apresentadas da seguinte forma:



PROPOSTA COMERCIAL

Ao
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo - SEBRAE
Processo nº 0435/2024
Concorrência nº 90001/2026
Validade da Proposta: 90 (noventa) dias.
Razão Social:
CNPJ:
Telefone:
E-mail:
Contato:

PROJETO AI DRIVEN						
ITEM	ETAPA	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA (A)	VALOR UNITÁRIO (B)	VALOR TOTAL (C=AXB)
PROJETO AI DRIVEN						
1	Etapa 1 - Integração Institucional	Relatório de Integração Institucional	Serviço	1		
2	Etapa 2 – Imersão Técnica	Relatório de Diagnóstico Técnico e Operacional	Serviço	1		
DATA SCIENCE MARKETING						
3	Etapa 3 – Sustentação do Projeto Vigente	Data Science - Sustentação do Projeto Vigente	Serviço	1		
4	Etapa 4 – Construção de Novo Ambiente de Dados	Data Science – Construção do Novo Ambiente de Dados	Serviço	1		
5	Etapa 5 – Expansão Inovadora com IA Generativa	Data Science - Expansão Inovadora com IA Generativa	Serviço	1		
6	Etapa 6 - Evolução Contínua, Sustentação e Inovação Adaptativa	Desenvolvimento para integrações não previstas	HH	4.000		
		Desenvolvimento e manutenção de algoritmos (inclui refinamento automático e novos modelos)	HH	4.000		
		Evolução tecnológica e ajustes de arquitetura	HH	2.000		
		Testes e validação de novos modelos de Machine Learning	HH	2.000		



		Desenvolvimento de microserviços e ferramentas de apoio (scripts, APIs, automações)	HH	2.000		
BUREAU DE CRM						
7	Etapa 3 – Sustentação do Projeto Vigente	Bureau de CRM - Sustentação do Projeto Vigente	Serviço	1		
8	Etapa 4 – Construção de Novo Ambiente de Dados	Bureau de CRM - Construção de Novo Ambiente de Dados	Serviço	1		
9	Etapa 5 – Expansão Inovadora com IA Generativa	Bureau de CRM – Expansão Inovadora com IA Generativa	Serviço	1		
10	Etapa 6 - Evolução Contínua, Sustentação e Inovação Adaptativa	Squad de ações pontuais para ERs e unidades	HH	12.000		
		Desenvolvimento de campanhas CRM específicas (planejamento, desenvolvimento, validação, tagueamento, operação)	HH	10.000		
		Realinhamento e acompanhamento estratégico	HH	300		
		Manutenção das réguas de relacionamento no sistema de automação de marketing	HH	2.000		
		Produção de peças multimídia e conteúdo dinâmico (incluindo IA Generativa)	HH	5.000		
TOTAL DA PROPOSTA						



ANEXO – PROPOSTA TÉCNICA

1. Considerando a complexidade e a natureza especializada dos serviços contratados — que envolvem o uso intensivo de tecnologias de Inteligência Artificial, Ciência de Dados e gestão automatizada de relacionamentos — o processo licitatório seguirá a modalidade de julgamento por **Técnica e Preço**, conforme disciplinado pela legislação vigente.
2. Para garantir a capacidade técnica da empresa licitante em executar o objeto com qualidade e eficiência, será exigida a apresentação de documentação comprobatória da experiência da empresa, conforme critérios abaixo detalhados.
3. Os atestados de Capacidade Técnica poderão ser encaminhados em cópia simples. Contudo, o SEBRAE-SP reserva-se o direito de, a qualquer momento, solicitar os documentos originais para verificação.
4. Cada atestado deverá, obrigatoriamente, conter as seguintes informações da pessoa jurídica emitente para ser considerado válido: (i) razão social; (ii) número do CNPJ; e (iii) nome, cargo e assinatura do responsável pela emissão.
5. Poderão ser aceitos atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, inclusive pelo SEBRAE-SP, desde que relativos a serviços efetivamente prestados e que atendam integralmente aos requisitos formais e materiais estabelecidos neste Termo de Referência.
6. Os atestados que não contenham as informações exigidas ou que não permitam a análise clara e inequívoca do quesito avaliado serão desconsiderados para fins de pontuação. Recomenda-se que a descrição dos serviços no atestado seja detalhada e aderente aos critérios deste edital.
7. O atestado que não atender integralmente aos requisitos mínimos de comprovação estabelecidos para um determinado quesito não será pontuado, sendo atribuída nota zero ao item correspondente, sem que isso implique na desclassificação imediata da proposta.
8. Documentos escritos em língua estrangeira deverão ser traduzidos, contando, ao seu final, com a assinatura do respectivo tradutor.
9. Serão analisados os seguintes quesitos na proposta técnica:

FRENTE	QUESITOS	PONTUAÇÃO MAXIMA
1. SERVIÇO DE DATA SCIENCE	1.1 Experiência em Implantação de Modelos Preditivos em Produção	15
	1.2 Aplicação de Inteligência Artificial Generativa em Projetos de Dados	10
	1.3 Experiência em Gestão de Ambientes de Dados em Nuvem (Cloud)	10
	1.4 Complexidade de Integração de Dados	10
TOTAL DE PONTOS DA FRENTE SERVIÇO DE DATA SCIENCE		45
2. SERVIÇO DE BUREAU DE CRM	2.1. Experiência em Operação Avançada na Plataforma Salesforce Marketing Cloud (SFMC)	15
	2.2. Aplicação de IA Generativa para Personalização em Campanhas de CRM	10
	2.3. Experiência em Gestão de Campanhas de CRM em Larga Escala	10
	2.4. Experiência em Projetos Integrados (Data Science e CRM)	15



TOTAL DE PONTOS DA FRENTE SERVIÇO DE BUREAU DE CRM	50
--	----

10. Os quesitos serão analisados conforme comprovações abaixo indicadas:

10.1. 1.SERVIÇO DE DATA SCIENCE

QUESITO DE AVALIAÇÃO	FORMA DE COMPROVAÇÃO	FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1.1. Experiência em Implantação de Modelos Preditivos em Produção	Atestado que comprove a criação e implantação em ambiente produtivo de modelos preditivos (ex: propensão, classificação, etc.), informando a volumetria da base de clientes do projeto.	<ul style="list-style-type: none"> Projeto com até 1 milhão de clientes: 5 pontos Projeto com mais de 1 milhão até 5 milhões de clientes: 10 pontos Projeto com mais de 5 milhões de clientes: 15 pontos 	15
PONTUAÇÃO DO QUESITO			15
Entendimento e Validação do Quesito			
<p>Este quesito avalia a capacidade da empresa de desenvolver modelos preditivos que efetivamente funcionam em um ambiente real e operacional, impactando decisões ou processos de negócio. Não basta apenas criar um modelo; é preciso que ele tenha sido implementado e esteja gerando resultados contínuos.</p> <ul style="list-style-type: none"> "Ambiente Produtivo": Refere-se a um ambiente onde o modelo está em operação contínua, utilizando dados reais para gerar <i>insights</i> ou ações automatizadas. Não são considerados ambientes de teste, prova de conceito (POC) não finalizadas, ou projetos puramente acadêmicos. "Modelos Preditivos": Incluem modelos de propensão (ex: comprar, cancelar), classificação (ex: cliente de alto valor, risco de <i>churn</i>), ou outros que preveem um comportamento futuro. <p>Exemplos Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> "Desenvolvimento e implantação de modelo de propensão à compra para base de 2 milhões de clientes, gerando lista de <i>leads</i> qualificados para campanhas de marketing." (10 pontos) "Criação e operacionalização de modelo de classificação de risco de evasão (<i>churn</i>) para 500 mil usuários de plataforma de streaming, com integração a sistema de retenção." (5 pontos) "Projeto de IA que implementou modelo preditivo de personalização de ofertas para e-commerce com base em histórico de navegação para 6 milhões de usuários ativos." (15 pontos) <p>Exemplos NÃO Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> "Desenvolvimento de modelo de propensão à compra em ambiente de testes." (Não está em produção). "Estudo acadêmico sobre modelos de classificação de clientes." (Não é projeto em ambiente produtivo). 			

QUESITO DE AVALIAÇÃO	FORMA DE COMPROVAÇÃO	FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
----------------------	----------------------	---------------------	------------------



1.2. Aplicação de Inteligência Artificial Generativa em Projetos de Dados	Atestado que descreva um projeto onde IA Generativa foi utilizada para geração de insights, segmentação de clientes ou produção de conteúdo, detalhando a aplicação prática e o objetivo de negócio.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso para análises e estudos internos: 5 pontos • Uso para geração de outputs que direcionaram ações de negócio (ex: criação de segmentos, recomendações): 10 pontos 	10
PONTUAÇÃO DO QUESITO			10
Entendimento e Validação do Quesito			
<p>Este quesito avalia a experiência da empresa em utilizar IA Generativa de forma prática, seja para otimizar processos internos (geração de <i>insights</i> que apoiam decisões) ou para impactar diretamente o cliente final (geração de conteúdo ou segmentação).</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Geração de Insights": Refere-se à capacidade da IA Generativa de processar dados e produzir informações que auxiliem na tomada de decisão estratégica ou tática (ex: sumarizar dados, identificar padrões complexos, gerar hipóteses). • "Segmentação de Clientes": Uso da IA Generativa para identificar novos clusters ou perfis de clientes de forma automatizada, enriquecendo as segmentações tradicionais. • "Produção de Conteúdo": Geração automatizada ou semi-automatizada de textos, sugestões de imagens ou outras peças de comunicação. <p>Exemplos Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Projeto de IA Generativa que sintetizou relatórios de mercado para <i>insights</i> estratégicos internos sobre novos segmentos de atuação." (5 pontos) • "Uso de LLM para criar automaticamente variações de <i>copy</i> para campanhas de e-mail marketing, direcionadas a diferentes perfis de clientes." (10 pontos) • "Desenvolvimento de ferramenta de IA Generativa para pré-segmentação de <i>leads</i> em CRM, com base em dados não estruturados de interação." (10 pontos) <p>Exemplos NÃO Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Pesquisa sobre o potencial da IA Generativa." (Não é aplicação prática). • "Treinamento de equipes em IA Generativa." (Não é aplicação em projeto). 			

QUESITO DE AVALIAÇÃO	FORMA DE COMPROVAÇÃO	FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1.3. Experiência em Gestão de Ambientes de Dados em Nuvem (Cloud)	Atestado de projeto com gestão de Data Lake ou Data Warehouse em ambiente de nuvem (GCP, AWS ou Azure), comprovando o volume de dados gerenciado.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de ambiente com até 50 TB de dados: 5 pontos • Gestão de ambiente com mais de 50 TB de dados: 10 pontos 	10
PONTUAÇÃO DO QUESITO			10
Entendimento e Validação do Quesito			
<p>Este quesito avalia a experiência da empresa em projetar, construir e/ou gerenciar infraestruturas de dados escaláveis e robustas em plataformas de nuvem. O volume de dados é um indicador direto da complexidade e maturidade da experiência.</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Gestão de Data Lake ou Data Warehouse": Envolve a estruturação, armazenamento, governança e otimização de grandes volumes de dados para consumo analítico. • "Ambiente de Nuvem (GCP, AWS ou Azure)": A comprovação deve ser específica para uma das principais plataformas de <i>cloud computing</i>. <p>Exemplos Válidos de Atestados:</p>			



- "Implementação e gestão de um Data Lake no AWS S3 para empresa de varejo, com 30 TB de dados históricos." (5 pontos)
- "Projeto de migração e gestão de Data Warehouse para Google BigQuery, consolidando 70 TB de dados transacionais e de marketing." (10 pontos)
- "Operação de plataforma de dados no Azure Data Lake Storage Gen2, com mais de 100 TB de dados de logs de aplicação." (10 pontos)

Exemplos NÃO Válidos de Atestados:

- "Gestão de banco de dados SQL em servidor local." (Não é ambiente de nuvem).
- "Projeto de análise de dados sem especificação de infraestrutura." (Não comprova gestão de ambiente).

:

QUESITO DE AVALIAÇÃO	FORMA DE COMPROVAÇÃO	FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1.4. Complexidade de Integração de Dados	Atestado que comprove projeto com integração de múltiplas fontes de dados distintas (ex: dados de CRM, navegação web, transacionais, etc.), especificando o número de fontes integradas.	<ul style="list-style-type: none"> • Integração de 2 a 3 fontes distintas: 5 pontos • Integração de 4 ou mais fontes distintas: 10 pontos 	10
PONTUAÇÃO DO QUESITO			10
Entendimento e Validação do Quesito			
<p>Este quesito mede a capacidade da empresa de lidar com a heterogeneidade e a complexidade de diferentes sistemas de origem de dados, unificando-os para uma visão completa. Uma "fonte de dado distinta" é definida como um sistema ou um tipo de dado fundamentalmente diferente, que captura uma dimensão única do comportamento ou do perfil do cliente, e não apenas uma tabela diferente dentro do mesmo sistema.</p> <p>Exemplos de Fontes Distintas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de CRM: (Salesforce, HubSpot, etc.) - Dados de contato, interação com campanhas. • Sistema Transacional/ERP: (SAP, TOTVS, sistema proprietário de vendas) - Histórico de compras, faturamento. • Plataforma de Web Analytics: (Google Analytics, Adobe Analytics) - Navegação no site, e-commerce. • Sistema de Atendimento/SAC: (Zendesk, Freshdesk, sistemas proprietários) - Histórico de chamados, interações de suporte. • Dados de Terceiros: (Serasa, Neoway, etc.) - Perfil demográfico, comportamento de crédito, dados de mercado. • Plataformas de Redes Sociais: (APIs de Facebook, Instagram, LinkedIn) - Interações sociais, engajamento. • Sistema de Automação de Marketing: (Mailchimp, RD Station) - Engajamento com e-mails (se não for o mesmo que o CRM). <p>Exemplos Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Projeto de unificação de dados integrando CRM e sistema de ERP para visão 360° do cliente." (2 fontes, 5 pontos) • "Integração de 3 fontes de dados: sistema de vendas, plataforma de web analytics e dados de pesquisa de satisfação para modelo de <i>churn</i>." (3 fontes, 5 pontos) • "Construção de Data Lake integrando 5 fontes: CRM, ERP, Google Analytics, plataforma de atendimento e dados externos de mercado." (5 fontes, 10 pontos) 			

**Exemplos NÃO Válidos de Atestados:**

- "Integração de 5 tabelas do sistema de CRM." (Considerado 1 fonte distinta, as tabelas são do mesmo sistema).
- "Consolidação de dados de marketing e vendas em um único relatório." (Não descreve a complexidade da integração técnica de sistemas distintos).

10.1.1. A pontuação máxima para a somatória de quesitos referente a frente **Data Science** é de **45 (quarenta e cinco) pontos**, independentemente da quantidade de atestados comprovados.

10.1.2. Será desclassificada automaticamente a proposta que obtiver pontuação total igual a zero referente a frente **Data Science**, por demonstrar incapacidade de atender a uma parte essencial do objeto.

10.2. 2.SERVIÇO DE BUREAU DE CRM

QUESITO DE AVALIAÇÃO	FORMA DE COMPROVAÇÃO	FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
2.1. Experiência em Operação Avançada na Plataforma Salesforce Marketing Cloud (SFMC)	Atestado de projeto em SFMC que comprove a criação de jornadas automatizadas (Journey Builder) com uso de recursos avançados, como lógica condicional e múltiplos canais. O atestado deverá especificar se foram utilizados scripts (AMPscript) ou integrações via API.	<ul style="list-style-type: none"> • Jornadas com múltiplos canais e segmentação dinâmica: 10 pontos • Jornadas que, além do anterior, utilizaram scripts (AMPscript) ou integrações via API: 15 pontos 	15
PONTUAÇÃO DO QUESITO			15
Entendimento e Validação do Quesito			
<p>Este quesito avalia a profundidade da experiência da empresa com o Salesforce Marketing Cloud, indo além do uso básico. Comprova-se a capacidade de construir soluções complexas e personalizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Jornadas automatizadas (Journey Builder) com lógica condicional e múltiplos canais": Refere-se à capacidade de criar fluxos de comunicação que se adaptam ao comportamento do cliente, usando e-mail, SMS, etc. • "Scripts (AMPscript) ou integrações via API": Estes são indicadores de desenvolvimento avançado dentro do SFMC, permitindo personalizações dinâmicas e trocas de dados complexas. <p>Exemplos Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Criação e gestão de jornada de <i>onboarding</i> de clientes no SFMC, com e-mails e SMS sequenciais, condicionada a aberturas e cliques." (10 pontos) • "Desenvolvimento de jornada de recuperação de carrinho abandonado no SFMC, que usa AMPscript para personalizar produtos recomendados e integrações via API para atualizar status no ERP." (15 pontos) • "Implementação de jornada de nutrição de <i>leads</i> no SFMC, com segmentação dinâmica e lógica condicional baseada em <i>scores</i> de engajamento." (10 pontos) <p>Exemplos NÃO Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Disparo de campanhas de e-mail marketing no SFMC." (Não comprova uso de jornadas avançadas ou recursos técnicos). • "Criação de <i>landing pages</i> no SFMC." (Não foca na automação de jornadas). 			



QUESITO DE AVALIAÇÃO	FORMA DE COMPROVAÇÃO	FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
2.2. Aplicação de IA Generativa para Personalização em Campanhas de CRM	Atestado que descreva projeto onde IA Generativa foi usada para criar variações de conteúdo (textos, ofertas) para diferentes segmentos de clientes em uma campanha de CRM, informando o número de segmentos atendidos.	<ul style="list-style-type: none"> Personalização para até 2 segmentos distintos: 5 pontos Personalização para mais de 2 segmentos distintos: 10 pontos 	10
PONTUAÇÃO DO QUESITO			10
Entendimento e Validação do Quesito			
<p>Este quesito busca comprovar a experiência da empresa em utilizar IA Generativa diretamente para criar experiências de comunicação personalizadas em campanhas de marketing, adaptando a mensagem para diferentes perfis de público.</p> <ul style="list-style-type: none"> "Variações de conteúdo": Refere-se à geração de múltiplos textos, <i>copys</i> ou sugestões de ofertas que são contextualmente relevantes para diferentes grupos de clientes. "Segmentos de clientes": Grupos de clientes definidos por características demográficas, comportamentais, psicográficas ou transacionais. <p>Exemplos Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> "Uso de IA Generativa para criar duas versões de e-mail marketing, adaptando o <i>call-to-action</i> para segmentos de 'novos clientes' e 'clientes inativos'." (2 segmentos, 5 pontos) "Projeto de CRM que aplicou IA Generativa para produzir textos de SMS e WhatsApp personalizados para 5 diferentes <i>clusters</i> de clientes, com base em seu histórico de navegação e compra." (5 segmentos, 10 pontos) <p>Exemplos NÃO Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> "Geração de um único texto promocional com IA Generativa." (Não comprova personalização para múltiplos segmentos). "Análise de sentimentos de clientes com IA." (Não é IA Generativa para produção de conteúdo). 			

QUESITO DE AVALIAÇÃO	FORMA DE COMPROVAÇÃO	FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
2.3. Experiência em Gestão de Campanhas de CRM em Larga Escala	Atestado de projeto de CRM que informe o tamanho da base de clientes gerenciada (em número de registros únicos).	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de base com 1 a 5 milhões de clientes: 5 pontos Gestão de base com mais de 5 milhões de clientes: 10 pontos 	10
PONTUAÇÃO DO QUESITO			10
Entendimento e Validação do Quesito			
<p>Este quesito avalia a capacidade da empresa de operar campanhas de relacionamento para um grande volume de clientes, lidando com os desafios de performance, entregabilidade e personalização em massa.</p> <ul style="list-style-type: none"> "Tamanho da base de clientes gerenciada": Refere-se ao número total de contatos únicos que a empresa gerencia ativamente em suas campanhas de CRM, não apenas o tamanho da base de dados bruta. <p>Exemplos Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> "Gestão de campanhas de e-mail marketing e SMS para uma base ativa de 3 milhões de clientes em empresa de telecomunicações." (3 milhões, 5 pontos) "Operação de plataforma de automação de marketing para 7 milhões de clientes de um banco digital, com segmentação e personalização contínuas." (7 milhões, 10 pontos) 			

**Exemplos NÃO Válidos de Atestados:**

- "Gestão de base de dados de clientes, sem especificação de campanhas de CRM." (Pode ser apenas um serviço de *data management*).
- "Campanhas de marketing para 500 mil clientes." (Abaixo do limite de 1 milhão para pontuar).

QUESITO DE AVALIAÇÃO	FORMA DE COMPROVAÇÃO	FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
2.4. Experiência em Projetos Integrados (Data Science e CRM)	Atestado que descreva um projeto onde a frente de CRM consumiu modelos preditivos ou segmentos gerados por uma frente de Data Science para direcionar campanhas. O atestado deverá indicar se a licitante foi responsável por apenas uma ou por ambas as frentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Execução da frente de CRM, consumindo dados de uma área de Data Science externa: 5 pontos • Execução de ambas as frentes (Data Science e CRM) de forma integrada, comprovando o ciclo completo de desenvolvimento e consumo: 15 pontos 	15
PONTUAÇÃO DO QUESITO			15
Entendimento e Validação do Quesito			
<p>Este é um dos Quesitos mais estratégicos, avaliando a capacidade da empresa de promover a sinergia entre a inteligência de dados e a execução de marketing. A distinção de pontuação reside na capacidade da licitante de gerenciar o ciclo completo da inteligência.</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Consumiu modelos preditivos ou segmentos gerados por uma frente de Data Science": O CRM da licitante utilizou <i>outputs</i> (listas, <i>scores</i>, segmentos) de uma área de Data Science para operacionalizar campanhas. O atestado deve descrever essa colaboração. • "Ambas as frentes (Data Science e CRM) de forma integrada": A licitante foi a responsável tanto pela geração da inteligência (Data Science) quanto pela sua aplicação em campanhas (CRM) dentro do mesmo projeto, demonstrando o ciclo completo de desenvolvimento, execução e, idealmente, retroalimentação. <p>Exemplos Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Projeto de CRM que utilizou listas de clientes com alta propensão de compra fornecidas pela equipe de Data Science do próprio cliente para disparar campanhas personalizadas." (5 pontos) • "Implementação de solução de Marketing Automation que consumia <i>scores</i> de engajamento gerados por modelos de Data Science da nossa própria empresa, automatizando jornadas de nutrição." (15 pontos) • "Desenvolvimento e gestão de plataforma de CRM que, em conjunto com nosso time de Data Science, criou e aplicou segmentos dinâmicos baseados em previsão de valor de vida do cliente (LTV)." (15 pontos) <p>Exemplos NÃO Válidos de Atestados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Projeto de CRM sem menção ao uso de inteligência de Data Science." (Não comprova integração). • "Projeto de Data Science que gerou modelos preditivos para o cliente." (Não comprova a aplicação no CRM pela licitante). 			

10.2.1. A pontuação máxima para a somatória de quesitos referente a frente **Bureau de CRM** é de **50 (cinquenta) pontos**, independentemente da quantidade de atestados comprovados.

10.2.2. Será desclassificada automaticamente a proposta que obtiver pontuação total igual a zero referente a frente **Bureau de CRM**, por demonstrar incapacidade de atender a uma parte essencial do objeto.

10.3. A pontuação máxima da proposta comercial é de **95 (noventa e cinco) pontos**.



ANEXO – MINUTA CONTRATUAL

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (LICIT) Nº XXX/2026, REFERENTE AO PROCESSO 0435/2024, CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº 90001/2026, QUE ENTRE SI FIRMAM O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – SEBRAE-SP E A EMPRESA XXX.

DAS PARTES E SEUS REPRESENTANTES

1.OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de consultoria, fornecimento de tecnologia e suporte técnico voltados à integração, modelagem, tratamento e gestão de dados multicanais — abrangendo fontes online e offline, dados primários, de terceiros e contextuais — visando à implantação e operação de Bureau de CRM e soluções de Data Science para segmentação, personalização e automação de jornadas de clientes, com utilização de técnicas de inteligência artificial e aprendizado de máquina, observadas as disposições legais e regulatórias aplicáveis, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), cujas especificações constam do termo de referência e demais anexos.

2. VIGÊNCIA: 24 (vinte e quatro) meses, contados da data da conclusão das assinaturas dos representantes legais das partes, podendo ser prorrogada, a critério do SEBRAE-SP, conforme disposições do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

3. VALOR TOTAL DO CONTRATO: R\$ XXXXXXX (colocar o valor por extenso)

DAS PARTES E SEUS REPRESENTANTES

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

CONTRATADA: XXXXXXXXXXXXXXX, com endereço na XXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX/XX, CEP: XXXXX-XXX, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX, neste ato representada pelo Sr. (a) XXXXXXXXXXX, nos termos da cláusula do seu contrato social.

DO FUNDAMENTO LEGAL

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

CLÁUSULAS CONTRATUAIS

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

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

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1.11. Designar formalmente profissional que seja responsável pelo relacionamento estratégico com o CONTRATANTE, com autonomia para tomada de decisões que impactem no bom andamento dos serviços, informando no prazo de até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato o e-mail, telefone fixo e móvel e nome do respectivo responsável, mantendo ativos e operacionais os meios de comunicação pelos quais serão realizadas as interações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

2.1.12. Entregar ao gestor do Contrato o Termo de Recebimento Provisório, se exigível;

2.1.13. Disponibilizar e fornecer todas as condições necessárias para o CONTRATANTE supervisionar, fiscalizar, avaliar e auditar o cumprimento do objeto deste contrato, sob os aspectos técnico, administrativo e financeiro;



2.1.14. Providenciar as exigências previstas neste instrumento e demais documentos integrantes deste contrato, respeitando os prazos previstos, sendo certo que este prazo não se confunde com a execução do contrato;

2.1.15. Registrar em relatórios de atendimento todas as reuniões de serviço entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, devendo ser enviados ao CONTRATANTE até o prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após a realização do contato e/ou reunião, podendo o CONTRATANTE solicitar a necessária correção, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a contar da data do recebimento do respectivo relatório;

2.1.16. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto deste contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE;

2.1.17. Não caucionar ou utilizar este contrato em qualquer operação financeira, salvo com anuência do CONTRATANTE;

2.1.18. Não utilizar a marca SEBRAE ou qualquer material desenvolvido pelo CONTRATANTE, salvo quando necessário a execução do objeto contratual, mediante autorização prévia;

2.1.19. Administrar e executar todos os contratos firmados com terceiros, bem como responder por todos os efeitos desses contratos perante terceiros e o próprio CONTRATANTE;

2.1.20. Cumprir a legislação trabalhista e previdenciária com relação a seus funcionários, e, quando for o caso, com relação a funcionários de terceiros contratados;

2.1.21. Reparar prontamente os danos ou avarias causadas por seus funcionários ou terceiros, aos bens do CONTRATANTE ou de terceiros, podendo o CONTRATANTE exercer o direito de retenção sobre o pagamento devido à CONTRATADA para garantia do ressarcimento do dano, total ou parcial;

2.1.22. Caso o Termo de Referência expressamente autorize a subcontratação, esta não poderá abranger a totalidade dos serviços objeto deste contrato, sendo admitida apenas em relação a serviços específicos e às despesas e riscos da CONTRATADA. Os limites da subcontratação serão estabelecidos no Termo de Referência, e sua formalização estará condicionada à prévia e expressa autorização escrita do CONTRATANTE, inclusive para substituição de qualquer subcontratação. A subcontratação não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas neste CONTRATO, permanecendo íntegra e inalterada a responsabilidade da CONTRATADA pelo integral cumprimento de todos os serviços, como se diretamente os tivesse executado, não podendo opor ou transferir para o CONTRATANTE nenhuma exceção, restrição, alegação de descumprimento total ou parcial, que tenha em relação ao subcontratado ou que este tenha contra ele.

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

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



- 2.2.2.** Comunicar, por escrito, toda e qualquer orientação acerca do objeto contratado, excetuados os entendimentos verbais determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 02 (dois) dia úteis;
- 2.2.3.** Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações, proporcionando as condições que se fizerem necessários à execução do objeto;
- 2.2.4.** Vistoriar os produtos e/ou serviços conforme sua necessidade e conveniência;
- 2.2.5.** Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual, nos aspectos técnico, de segurança, de confiabilidade e quaisquer outros de seu interesse, através de pessoal próprio ou de terceiros designados para este fim;
- 2.2.6.** Monitorar o prazo, quantidade, qualidade, e níveis dos produtos e/ou serviços, conforme o caso, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam comprovadamente em desacordo com o contratado, reservando-se ao direito de suspender o pagamento até que o objeto seja executado em conformidade com o contratado;
- 2.2.7.** Notificar, formalmente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato, possibilitando a CONTRATADA a regularização de tais pontos;
- 2.2.8.** Solicitar a substituição de qualquer empregado e/ou preposto da CONTRATADA, desde que devidamente fundamentado, quando o objeto do contrato for a prestação de serviços e for verificada a falta de qualificação, zelo e dedicação na execução das tarefas, ou outros comportamentos que prejudiquem as atividades e resultados, objeto deste instrumento;
- 2.2.9.** Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido neste ajuste.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

- 3.1.** As partes comprometem-se a tratar os dados pessoais necessários para a execução do presente contrato em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados/LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018) e com as orientações da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- 3.1.1.** Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar evidências documentadas da conformidade de suas atividades de tratamento de dados pessoais com a LGPD, tais como: Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais, Política de Segurança da Informação, Política de Respostas à Incidentes de Segurança da Informação, canal de atendimento ao titular de dados pessoais e documento de nomeação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO).
- 3.1.2.** A CONTRATADA compromete-se a indicar Encarregado de Dados ou pessoa responsável por responder a avaliação de fornecedores (“*due diligence* LGPD”) do CONTRATANTE, sem prejuízo de submeter-se a auditoria para atestar a conformidade dos tratamentos dos dados pessoais, a critério exclusivo do CONTRATANTE.
- 3.2.** A CONTRATADA está autorizada a utilizar os dados pessoais acessados exclusivamente para cumprir com o objeto deste contrato, cumprir com obrigações legais e para defesa em processos judiciais e administrativos, caso seja necessário.



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

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

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

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

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

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

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

3.6. Na ocorrência de incidentes envolvendo as informações pessoais dos clientes do CONTRATANTE, a CONTATADA deverá comunicar o CONTRATANTE no prazo de 48 horas, a contar do conhecimento do incidente. Esta comunicação deverá conter todos os elementos do §1º art. 48, LGPD e as orientações da ANPD. A comunicação deve ser encaminhada para o/a Encarregado(a) de Dados Pessoais do CONTRATANTE (dpo@sebraesp.com.br).

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

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

3.8. Encerrado o contrato entre as partes, a CONTRATADA está proibida de manter os dados pessoais no seu ambiente, inclusive backup e ambientes externos, exceto o eventualmente necessário para o cumprimento de obrigações legais e a defesa em processos judiciais e administrativos. As informações devem



ser descartadas de forma segura e definitiva, com técnicas que impeçam a sua recuperação tão logo sejam superadas as finalidades que legitimam o seu armazenamento.

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

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

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

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

4.2. A parte receptora se compromete a:

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

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

4.2.3. Empregar todos os esforços razoáveis para proteger as Informações Confidenciais, garantindo sua segurança e evitando sua divulgação não autorizada, inclusive por terceiros;

4.2.4. Restringir o acesso às Informações Confidenciais apenas aos funcionários, colaboradores ou terceiros que necessitem conhecer tais informações para o cumprimento das obrigações previstas neste contrato, sempre orientando-os quanto à confidencialidade e proibindo sua divulgação a terceiros;

4.3. As obrigações previstas nesta cláusula não se aplicam às informações que:

4.3.1. Ao tempo de sua transmissão, ou posteriormente, sejam ou venham a ser de domínio público, conforme evidenciado por publicações idôneas, desde que sua divulgação não tenha sido causada pela parte receptora;

4.3.2. Estiverem na posse legal da parte receptora por ocasião da divulgação, desde que tenham sido recebidas legitimamente de terceiro (que não seja a outra parte), sem violação de obrigação legal e/ou obrigação de sigilo assumida com a parte reveladora;

4.3.3. Forem independentemente desenvolvidas pela Parte receptora, sem utilização direta ou indireta de informações confidenciais;

4.3.4. Forem necessariamente divulgadas no cumprimento de ordem judicial, ficando ressalvado que a parte receptora deverá, nesse caso, avisar a outra parte, imediatamente, por escrito, para que a esta seja dada



a oportunidade de se opor à revelação e/ou tomar medidas legítimas e razoáveis para evitar ou minimizar o alcance dessa divulgação.

4.3.5. Ao tempo de sua transmissão, forem invadidas e conhecidas por terceiros, diversos das partes deste instrumento, sem que haja culpa da parte receptora.

4.4. Assumirá inteira responsabilidade por qualquer forma de divulgação não autorizada, a parte que divulgar as informações confidenciais de que trata essa cláusula, ainda que feita por seus acionistas, diretores, empregados, prestadores de serviços ou fornecedores a ela vinculados.

4.5. A parte que infringir a confidencialidade indenizará a outra parte por todas as perdas e danos derivados da quebra de sigilo e confidencialidade com relação às informações confidenciais.

4.6. A pedido da parte que disponibilizou as informações confidenciais, a parte que as recebeu devolverá à mesma, imediatamente, todos os documentos e outras manifestações corpóreas das informações confidenciais recebidas nos termos deste instrumento e todas as cópias e reproduções a que se referirem.

4.7. O término da contratação não eximirá as partes das obrigações por elas assumidas quanto ao sigilo e confidencialidade em relação às informações confidenciais a que tiveram acesso durante a execução do objeto.

4.8. As disposições dessa cláusula não deverão ser interpretadas implicitamente, por presunção, analogia ou de outra forma, como concessão de licença por uma das partes à outra para fazer, mandar fazer, usar ou vender qualquer produto e/ou serviço utilizando as informações confidenciais, ou como licença nos termos de qualquer patente, pedido de registro de patente, modelo de utilidade, direito autoral ou qualquer outro direito de propriedade industrial ou intelectual cobrindo o mesmo.

5. CLÁUSULA QUINTA – DA COMPOSIÇÃO DO VALOR DESTES CONTRATO

5.1. O valor total deste contrato é de **R\$ XXXXXXXX (valor por extenso)**, sendo assim composto e conforme proposta comercial anexa:

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

6. CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,000166667, assim apurado: $I = (TX) I = (6 / 100) I = 0,000166667 \times 360$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

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

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

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

7.3. Recebimento Definitivo: em até 05 dias (úteis) do recebimento provisório será realizado o recebimento definitivo, pelo gestor do contrato, mediante a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, acompanhado de relatório detalhado que comprove as condições de execução contratual.



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

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

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

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

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

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

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

8.1. A vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data da conclusão das assinaturas dos representantes legais das partes, podendo ser prorrogada, a critério do CONTRATANTE, de acordo com os permissivos do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE.

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

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

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

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

9. CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES



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

9.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

9.1.2. der causa à inexecução total do contrato;

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

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

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

9.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

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

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

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

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

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

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

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



9.2.4. Multa:

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

9.2.4.2. Compensatória de:

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

9.2.4.2.2. 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato para a infração prevista no subitem 9.1.2;

9.2.4.2.3. 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplida para a infração prevista no subitem 9.1.3;

9.2.4.2.4. 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato para a infração prevista no subitem 9.1.4.

9.2.4.2.5. 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato para as infrações previstas nos subitens 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8.

9.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE.

9.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.5. A aplicação de qualquer das sanções previstas realizar-se-á por processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA.

9.6. Para fins de aplicação das penalidades descritas nesta cláusula, a cada infração cometida a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do dia útil subsequente ao recebimento da notificação.

9.7. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.7.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.7.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.7.3. os danos que dela provierem ao CONTRATANTE;

9.7.4. o caráter pedagógico da sanção.

9.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos das faturas devidas à CONTRATADA, ou deduzidos da garantia, caso esta tenha sido exigida.

9.9. Se os valores das faturas e da garantia contratual forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher em favor do CONTRATANTE a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.



9.9.1. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da solicitação do CONTRATANTE.

9.10. Em qualquer caso, fica a CONTRATADA responsável, ainda, pelas perdas e danos adicionais, valendo os percentuais de multa ora estabelecidos tão somente como mínimo legal, nos termos do artigo 416, parágrafo único, do Código Civil, sem qualquer prejuízo do cumprimento da obrigação principal.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

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

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

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

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

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO CÓDIGO DE ÉTICA

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

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ANTICORRUPÇÃO

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

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



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

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

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES

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

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

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

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

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

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

14.3. A rescisão do contrato poderá ser:

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

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

14.3.3. Judicial, nos termos da legislação.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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



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

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

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

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

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

São Paulo.

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

NOME
Empresa

MARCO ANTONIO SCARASATI VINHOLI
Diretor Técnico
SEBRAE-SP

REINALDO PEDRO CORREA
Diretor de Administração e Finanças
SEBRAE-SP

TESTEMUNHAS:

Nome: XXXX

Nome: XXXX



ANEXO – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Eu _____, gestor do CONTRATO DE FORNECIMENTO DE BENS E/OU SERVIÇOS XXX/202x - PROCESSO ADMINISTRATIVO XXX/202X, declaro que recebi provisoriamente o objeto para conferência da conformidade, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

São Paulo, ____/____/____.

(Assinatura do gestor do contrato)



ANEXO – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Eu _____, gestor do CONTRATO DE FORNECIMENTO DE BENS E/OU SERVIÇOS XXX/202x - PROCESSO ADMINISTRATIVO XXX/202x, declaro que nesta data recebi definitivamente o objeto da Nota Fiscal nº _____.

Declaro ainda que o objeto está em conformidade com as especificações do Termo de Referência.

São Paulo, ____/ ____/ ____.

(Assinatura do gestor)



ANEXO DA DECLARAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS

Declaro que o pagamento deverá ser efetuado mediante crédito em conta corrente da titularidade de _____ (nome da empresa). Para tanto informo:

Nome do Banco: XXX

Número e nome da agência: XXX

Número da conta corrente: XXX

Tipo da conta: XXX

(Assinatura do responsável legal ou procurador)

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