

SCL/285/22

São Paulo, 24 de junho de 2022.

Ref.: Pregão Eletrônico 053/2022 - Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados para implantação, customização, parametrização, suporte, manutenção e treinamento da Plataforma Microsoft Dynamics para atendimento à Área Fim do Sesi e a Central de Relacionamento do Sesi e SENAI (Fale Conosco)

Prezados Senhores,

Vimos por meio desta informar que a data para abertura das propostas e disputa de preços, por meio eletrônico, foi **adiada para o dia 06/07/2022**, às 13h30min e 14h30min, respectivamente.

Serviço Social da Indústria (SESI)
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)
Supervisão de Compras e Licitações – SCL

EDITAL

PREGÃO (Eletrônico)

N.º 053/2022

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS
ESPECIALIZADOS, COMPREENDENDO:
ATIVAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO,
CUSTOMIZAÇÃO, SUPORTE, MANUTENÇÃO E
TREINAMENTO NA PLATAFORMA
MICROSOFT DYNAMICS 365 PARA AS ÁREAS
DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES DO
SESI-SP E DA ÁREA DE FALE CONOSCO DO
SESI-SP E DO SENAI-SP

NORMAS ESPECÍFICAS

Edital do Pregão Eletrônico n.º 053/2022

Normas Específicas

1. Preliminares

1.1. A presente licitação, na modalidade Pregão (Eletrônico), tipo menor preço, será regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e do Senai, Entidades de Direito Privado, e por estas Normas Específicas.

1.2. O presente Edital e seus anexos, contendo todos os documentos, dados e informações necessários à elaboração da proposta poderão ser obtidos na Supervisão de Compras e Licitações - SCL, situada na Avenida Paulista, 1313, 2º andar, Bela Vista, São Paulo, SP, bem como no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br, onde se encontra o *link* para o Sistema de Pregão Eletrônico, no qual ocorrerá a sessão pública, realizada por meio da *Internet*.

1.3. As regras e condições do presente Pregão Eletrônico estão devidamente explicitadas nestas Normas Específicas e nos seguintes anexos que integram este Edital:

Anexo A -	Modelo de Declaração sobre Emprego de Menor e outras informações
Anexo B -	Memorial Descritivo
	Anexo I – Especificação das necessidades de implantação
	Anexo II – Detalhamento das atividades da área fim do Sesi-SP
	Anexo III – Detalhamento das atividades da Central de Relacionamento do Sesi-SP e do Senai-SP
	Anexo IV – Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade do Sesi-SP
Anexo C -	Modelo de Proposta Comercial
Anexo D -	Minuta de Contrato
Anexo E -	Termo de Confidencialidade
Anexo F -	Anexo – Lei Geral de Proteção de Dados

1.4. Definições. Para fins desta licitação, consideram-se:

Sesi:

Serviço Social da Indústria (Sesi), Departamento Regional de São Paulo.

Senai:

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), Departamento Regional de São Paulo.

Superintendente:

Autoridade no âmbito do Sesi.

Diretor Regional:

Autoridade no âmbito do Senai.

Comissão de Licitação:

Comissão formada por 3 membros, que analisará e dará parecer técnico-financeiro sobre as propostas e documentos apresentados, o qual será encaminhado para aprovação na forma regimental.

O Pregoeiro, formalmente designado, integrará a Comissão de Licitação.

Proponente ou Licitante:

A empresa que apresentar proposta nesta licitação, previamente credenciada perante o provedor do sistema eletrônico.

2. Objeto e Condições de Participação

2.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, para ativação, parametrização, customização, suporte, manutenção e treinamento na Plataforma *Microsoft Dynamics 365 Customer Service*, incluindo a integração da plataforma com sistemas pertinentes aos processos corporativos das áreas de relacionamento com clientes do Sesi-SP e da área de Fale Conosco do Sesi-SP e do SENAI-SP, conforme Memorial Descritivo (Anexo B).

2.2. Poderão participar desta licitação empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da presente licitação.

2.3. Não serão admitidas empresas:

- a) reunidas sob regime de Consórcio;
- b) que possuam em seu quadro societário dirigente ou empregado do Sesi e SENAI;
- c) sejam familiares, cônjuge ou companheiro de empregados do Sesi ou do SENAI. Consideram-se familiares os parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- d) suspensas temporariamente do direito de licitar ou contratar com o Sesi-SP ou SENAI-SP;
- e) relacionadas no banco de informações mantido pela Controladoria Geral da União como inidôneo para participar de licitações ou de contratar com a Administração Pública (tipo de sanção: Inidoneidade – Lei Orgânica TCU, site para consulta: <http://www.portaltransparencia.gov.br/ceis/Consulta.seam>);
- f) estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- g) que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concursos de credores, insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
 - g.1) as sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão vigente emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório; e

h) sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas como aquelas que possuam diretores, sócios ou representantes legais comuns e/ou utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesses comuns.

2.4. Será garantido tratamento diferenciado e favorecido às microempresas e às empresas de pequeno porte, na forma dos artigos 42 e 43, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, este último com a redação dada pela Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014.

3. Das Instruções às Proponentes

3.1. As Propostas Comerciais serão recebidas por meio da *Internet*, no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br, “**Acesso Identificado**”, onde se encontra o *link* para o sistema de Pregão Eletrônico, sendo que a abertura das propostas e início da sessão pública de disputa de preços ocorrerão no dia e horário previsto no cronograma anexo.

3.1.1. Para todas as referências de tempo contidas neste Edital, será observado o horário de Brasília/DF.

3.2. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, sendo conduzido pelo Pregoeiro que cuidará do seu processamento e julgamento.

3.2.1. Para simples acompanhamento da licitação, o interessado poderá acessar na *internet*, por meio do endereço www.licitacoes-e.com.br, onde se encontra o *link* para o sistema de Pregão Eletrônico.

3.3. Os documentos poderão ser apresentados em original, cópias autenticadas, cópias simples, publicações em órgão de imprensa oficial (com a devida identificação e data), inclusive aqueles emitidos pela Internet.

3.4. Os documentos deverão estar válidos na data de entrega.

3.5. A validade mínima das ofertas será de 90 (noventa) dias, contados da data de abertura da sessão pública.

3.5.1. Havendo recursos, o prazo de validade das propostas será suspenso, reiniciando-se a contagem a partir da divulgação do resultado da decisão.

3.6. A data base dos preços será a data de início da sessão pública.

3.7. Os preços cotados e os valores faturados, em moeda corrente nacional, deverão ser fixos e irreajustáveis, não sofrendo qualquer atualização monetária até o seu efetivo pagamento.

3.8. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos incidentes, tais como o IPI, ICMS, ISS e outros, quando for o caso.

3.9. Em caso de divergência entre os valores unitários e os totais, prevalecerão os primeiros, e se houver divergência entre os valores por extenso e seus correspondentes em algarismos, prevalecerão os valores por extenso.

3.10. Não serão aceitas opções para pagamento antecipado, sendo que as condições previstas estão definidas no item 12 deste Edital.

3.11. Pela elaboração da proposta a proponente não terá direito a auferir qualquer vantagem, remuneração ou indenização.

3.12. É facultado ao Sesi-SP e ao Senai-SP, em qualquer fase da licitação, promoverem diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

3.12.1. As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados.

3.12.2. Se for comprovado o não atendimento aos requisitos desta licitação a proponente será inabilitada e/ou desclassificada, conforme o caso.

3.13. Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital, a proponente que não o fizer até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura das propostas, por falhas ou irregularidades que o viciariam.

3.14. Na hipótese de inabilitação e/ou desclassificação de todas as proponentes, o Sesi-SP e o Senai-SP poderão fixar novo prazo para apresentação de documentação ou de outras propostas escoimadas das causas que implicaram na inabilitação ou desclassificação.

3.15. As condições estabelecidas neste Edital, no que se aplicar, farão parte do pedido correspondente, independentemente de transcrição em seu texto.

3.16. O Sesi-SP e o Senai-SP poderão por interesse próprio, devidamente justificado, cancelar a presente licitação, no seu todo ou em parte, inclusive por vício ou ilegalidade, de ofício ou mediante provocação, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para abertura das propostas, sem que caiba às proponentes qualquer direito a reclamação ou indenização.

3.17. Eventuais esclarecimentos e/ou alterações serão disponibilizados às empresas exclusivamente no site do Banco do Brasil no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br.

3.18. Do Credenciamento no Aplicativo Licitações

3.18.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, ambas intransferíveis, obtidas junto ao provedor do sistema eletrônico (agências do Banco do Brasil S/A).

3.18.2. As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes, mediante a apresentação ao Banco do Brasil (agência de livre escolha do interessado) de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema.

3.18.2.1. Em se tratando de sócio, proprietário ou dirigente da empresa proponente, deverá ser apresentada ao Banco do Brasil cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social e alterações, no qual estejam expressos os poderes para exercer direitos e assumir obrigações.

3.18.3. A chave de identificação e a senha terão validade de 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do SESI-SP e do SENAI-SP, devidamente justificada.

3.18.4. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao SESI-SP e ao SENAI-SP a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.18.5. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

3.19. Da Participação

3.19.1. A participação no certame se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observando as datas, prazos, horário limite e demais condições e especificações estabelecidos pelo instrumento convocatório.

3.19.1.1. A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site, opção “Acesso Identificado”.

3.19.2. O encaminhamento da proposta por meio eletrônico pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e classificação previstas neste Edital. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

3.19.3. Eventuais esclarecimentos e/ou alterações serão disponibilizados às empresas exclusivamente no site do Banco do Brasil no endereço eletrônico www.licitacoes-e.com.br.

3.19.3.1. Caberá à Proponente acompanhar eventuais alterações de datas/horários, esclarecimentos, erratas e outras comunicações, bem como as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4. Da Proposta no Sistema Eletrônico

4.1. Ao apresentar sua proposta por meio eletrônico, conforme o item 3.18., e ao formular lances, o licitante, concorda com as seguintes condições:

4.1.1. O objeto deverá atender a todas as especificações constantes deste Edital e anexo(s).

4.1.2. Preço total do serviço para o lote ofertado, conforme Modelo de Proposta Comercial (Anexo C), considerando os impostos diretos e indiretos, taxas, contribuições, fretes, seguros e quaisquer outras incidências fiscais e/ou tributárias e demais custos e despesas incidentes na prestação do serviço.

4.1.3. A Proposta deverá considerar:

4.1.3.1. A Proponente deverá apresentar proposta para o preço dos serviços a serem prestados, de acordo com o quadro abaixo:

ITEM	Valor
Valor Único para o desenvolvimento dos serviços previstos para instalação, configuração e parametrização da solução (Características dos Serviços constante do item 2 do memorial descritivo)	A
Valor Único para o desenvolvimento dos treinamentos previstos (Características dos Serviços constante do item 2 do memorial descritivo)	B
Valor Hora para o desenvolvimento dos serviços previstos (Características dos Serviços constante do item 2 do memorial descritivo)	C

4.1.3.2. O valor da proposta (VP) será obtido de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{VP} = \text{A} + \text{B} + (\text{C} * 4.000)$$

4.1.3.3. O volume máximo de 4.000 horas previsto anualmente para execução de projetos específicos, indicados no item C da tabela acima deverá servir, tão somente, de subsídio às proponentes para formulação de suas propostas, não havendo nenhum número mensal previsto para sua utilização. Embora esses números constituam projeção para atendimento de nossas necessidades futuras não representam compromisso firme de consumo da Contratante no período.

4.1.3.4. Os valores deverão conter todos os impostos vigentes.

4.1.3.5. A interessada deverá calcular o valor total da proposta, conforme mencionado no item 4.1.3.2 e lançar o valor resultante no site: www.licitacoes.com.br.

5. Da Abertura das Propostas

5.1. A partir do horário previsto no cronograma anexo a este Edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas.

6. Do Julgamento, da Fase de Lances e da Aceitação das Propostas

6.1. A critério da Comissão de Licitação, poderão ser relevados erros ou omissões formais, de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas.

6.2. Não serão consideradas as propostas:

a) que apresentem preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, ainda que não se tenha estabelecido limite mínimo.

6.3. O julgamento desta licitação será feito pelo critério de “menor preço” por lote.

6.3.1. A composição dos lotes e os valores de redução entre os lances são:

LOTE	REDUÇÃO MÍNIMA ENTRE OS LANCES SUBSEQUENTES DA MESMA PROPONENTE	REDUÇÃO MÍNIMA EM RELAÇÃO AO MELHOR LANCE
01	R\$ 8.000,00	R\$ 8.000,00

6.4. Avaliação das Propostas

6.4.1. Todos os cálculos serão realizados com duas casas decimais, desprezando-se sempre a fração remanescente.

6.4.2. As propostas serão classificadas em ordem crescente.

6.4.3. A Comissão analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido pelo instrumento convocatório, cabendo ao pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

6.4.4. Da desclassificação das propostas de preço somente caberá pedido de reconsideração à própria Comissão, a ser apresentado exclusivamente por meio do sistema eletrônico, acompanhado da justificativa de suas razões, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico.

6.4.5. A Comissão de Licitação decidirá no mesmo prazo, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, cabendo ao pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico, para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

6.4.6. Da decisão da Comissão de Licitação relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

6.4.7. A validade da licitação não ficará comprometida, se inviabilizada a fase de lances, em razão da apresentação e/ou classificação de apenas uma empresa.

6.4.8. A hipótese prevista no item 6.4.7, deverá, para ter validade, ser justificada pela Comissão de Licitação, inclusive quanto ao preço, a ser ratificada pelo Sr. Superintendente do Sesi-SP e Diretor Regional do Senai-SP.

6.5. Da Fase de Lances

6.5.1. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.5.2. Iniciada a fase de lances, os autores das propostas classificadas poderão oferecer lances sem restrições de quantidade ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado, seguindo as instruções do item 6.5.5.

6.5.3. Todos os lances oferecidos serão registrados pelo sistema eletrônico, que estará sempre indicando o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

6.5.4. O sistema não identificará os autores dos lances aos demais participantes, durante o transcurso da sessão pública.

6.5.5. Por iniciativa do pregoeiro, o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início período randômico de até 30 (trinta) minutos para o encerramento da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.5.5.1. Esse período de tempo de até 30 (trinta) minutos terá duração aleatoriamente determinada pelo sistema, sem interferência do pregoeiro.

6.5.6. Durante toda a disputa, as proponentes que efetuarem lances deverão observar o valor estipulado para redução mínima entre os lances subsequentes, em relação ao seu lance anterior e em relação ao melhor lance registrado, para cada lote do Edital, informada no item 6.3.1.

6.5.6.1. Durante esse período, o intervalo mínimo entre os lances enviados pelo mesmo licitante e em relação ao melhor lance não poderá ser inferior a 20 segundos.

6.5.7. Encerrada a disputa, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor, e bem assim, decidir sobre sua aceitação.

6.5.8. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

6.6. Ultrapassada a fase compreendida pelos subitens 6.5.7 e 6.5.8, o Pregoeiro determinará ao proponente que tenha apresentado o lance de menor preço, o encaminhamento, preferencialmente por meio eletrônico, através do e-mail: **licitacoes@sesisenaisp.org.br**:

a) da proposta escrita devidamente preenchida, datada e assinada em todas as folhas, contendo:

- a.1) valores unitários/totais, conforme Modelo de Proposta Comercial (**Anexo C**), e
- a.2) especificações dos serviços ofertados.

b) dos documentos de habilitação constantes do item 7 deste Edital.

6.6.1. O preço global da proposta comercial escrita deverá ser o mesmo ofertado por lance durante a disputa eletrônica, salvo se houver tratativas realizadas com o Pregoeiro, para obtenção de preço menor.

6.6.2. Tais documentos, originais ou em cópias, deverão ser entregues em até 1 (um) dia útil após a solicitação do Pregoeiro.

6.6.3. Quando solicitada pela Comissão de Licitação, a proposta da empresa arrematante será encaminhada aos técnicos do Sesi-SP e do Senai-SP, para confirmação do atendimento das especificações solicitadas no Edital, podendo ser exigidos esclarecimentos ou informações complementares.

6.6.3.1. A inobservância da(s) exigência(s), no prazo de 2 (dois) dias úteis, resultará na desclassificação da proposta para o(s) lote(s) correspondente(s).

7. Da Habilitação

7.1 Documentos para Habilitação:

7.1.1. Declaração de que não possui, em seu quadro de pessoal, empregados menores e outras informações, conforme modelo Anexo A.

7.1.2. Qualificação Técnica:

7.1.2.1. A arrematante deverá apresentar documentação comprobatória que permita avaliar sua habilitação técnica para prestação dos serviços, objeto do presente certame, compreendendo:

a) Proposta Técnica

a.1) A arrematante deverá apresentar obrigatoriamente documento de emissão própria, em papel timbrado, descrevendo sua estratégia para atendimento aos requisitos do Memorial Descritivo. Deverão ser fornecidas as seguintes informações a respeito:

I) Estrutura de atendimento e Mini Curriculum do corpo técnico que estará comprometido diretamente com a prestação do serviço e respectiva qualificação técnica e função;

- II) Proposta preliminar de um Plano de Implantação dos Serviços, nos termos descritos no memorial descritivo;
- III) Fluxograma ou Diagrama de Processos, propondo a metodologia de atendimento;
- IV) Tempo de atuação no segmento de prestação de serviços suporte técnico operacional e desenvolvimento de aplicações *Microsoft Dynamics 365 Customer Service* conforme especificado no item 2 do memorial descritivo, Características dos Serviços.

b) A arrematante deverá apresentar obrigatoriamente documento de emissão própria, em papel timbrado, indicando um ou mais clientes para os quais prestou ou está executando projetos de consultoria em *Microsoft Dynamics 365 Customer Service*, elaboração de modelo de negócios para implantação de *Microsoft Dynamics 365 Customer Service*, modelagem de processos de *Microsoft Dynamics 365 Customer Service*, levantamento de requisitos, definição de política de uso de ferramenta de *Microsoft Dynamics 365 Customer Service* e governança de dados, especificamente para a plataforma *Microsoft Dynamics 365 Customer Service*.

b.1) Deverão ser fornecidas as seguintes informações a respeito do contrato, obrigatoriamente abrangendo os serviços acima descritos:

- I) Data de início da prestação dos serviços e prazo do contrato ou data de encerramento;
- II) Quantidade de técnicos disponibilizados para os serviços e regime empregatício destes mantido com a Proponente;
- III) Histórico dos serviços prestados;
- IV) Informações para contato com o responsável pelo contrato no cliente, contendo nome completo, cargo, telefone e e-mail; e
- V) A declaração deverá ter sido emitida há no máximo 90 (noventa) dias da data de abertura dos envelopes.

Justificativa: A declaração busca identificar na proponente a experiência acumulada no mercado com prestação de serviços compatíveis com o objeto da licitação. Este documento mostrará, inclusive, o tipo de projeto desenvolvido e a compatibilidade deste com os recursos empregados, de sorte a evidenciar a conformidade com o formato objeto do presente certame licitatório.

São parâmetros importantes para assegurar que os serviços se desenvolverão por meio de empresa habilitada, com outros trabalhos no currículo, os quais, somados às demais informações fornecidas, formarão um conjunto de elementos que determinarão com maior proximidade o nível técnico da proponente e seu grau de aderência em relação às necessidades do Sesi-SP.

c) Histórico de serviços prestados

c.1) A arrematante deverá apresentar obrigatoriamente uma declaração de cliente indicado no item B acima, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, sendo que, na hipótese de sucessão decorrente de aquisição, incorporação, cisão, fusão de empresas ou mudança de razão social, o documento poderá ser fornecido em nome das empresas antecessoras. A declaração deverá

atender às seguintes condições:

- I) Ter sido emitida em papel timbrado do próprio cliente e indicar como objeto a “Prestação de Serviços Especializados na implantação e desenvolvimento de aplicações no ambiente de *Microsoft Dynamics 365 Customer Service*” ou outro termo que expresse necessariamente esse objeto;
- II) Indicar explicitamente o(s) projeto(s) desenvolvido(s) e o número de horas realizadas, devendo o contrato acumular obrigatoriamente volume igual ou superior a 1000 (um mil) horas de serviços contratados;
- III) Trazer o nome completo do signatário, com informações para contato (cargo, telefone, e-mail etc.).

Justificativa: A declaração busca identificar na proponente a experiência acumulada no mercado com prestação de serviços compatíveis com o objeto da licitação, bem como, dependendo do número de horas acumuladas no projeto contratado, visa demonstrar a capacidade da Proponente em atender demandas de maior porte, como aquelas que poderão ser requisitadas pelo Contratante. Este documento mostrará, inclusive, o tipo de projeto desenvolvido e a compatibilidade deste com os recursos empregados, de sorte a evidenciar a conformidade com o formato definido, objeto do presente certame licitatório.

São parâmetros importantes para assegurar que os serviços se desenvolverão por meio de empresa habilitada, com outros trabalhos no currículo, os quais, somados às demais informações fornecidas, formarão um conjunto de elementos que determinarão com maior proximidade o nível técnico da proponente e seu grau de aderência em relação às nossas necessidades.

d) Garantia de acesso ao fabricante do software

d.1) A Proponente deverá apresentar prova documental de que possui parceria oficial com a Microsoft, modalidades Gold ou Silver em ao menos 1 das 2 competências abaixo:

- I) Competência *Microsoft Dynamics 365 Customer Service*
- II) Competência *Business Intelligence – BI* (Gestão de Inteligência de Negócio)

d.2) A arrematante deverá apresentar documento de emissão própria, em papel timbrado, confirmando que manterá contrato para suporte oficial do fabricante *Microsoft*, para as tecnologias *Microsoft Dynamics 365 Customer Service*, assegurando que para os incidentes onde a Contratada não conseguir identificar e solucionar a demanda possa acioná-la através de chamado técnico, bem como para assegurar a garantia de qualidade dos serviços prestados.

Justificativa: As certificações garantem que a proponente detém experiência, corpo técnico e qualificação necessária para o desenvolvimento das atividades de suporte técnico operacional e especializado previstos no edital.

A declaração visa garantir que a proponente possui de fato acesso à tecnologia do fabricante de forma a poder buscar e acessar informações técnicas quando necessário para prestação dos serviços segundo os requerimentos preconizados.

e) Informações adicionais

e.1) A equipe de avaliação técnica poderá promover diligências quando a análise do quesito assim requerer de sorte a esclarecer quaisquer dúvidas pertinentes.

Fica ainda estabelecido que:

- I) A ausência de quaisquer dos documentos constantes dos itens A a D ou a omissão de informações neles solicitadas, bem como o fornecimento de informações inverídicas cuja procedência não possa ser devidamente comprovada, implicarão na desqualificação da arrematante;
- II) As datas quando exigidas nas declarações apresentadas, terão como referência o dia da disputa eletrônica de preços;
- III) Não serão aceitas declarações emitidas pela Contratante;
- IV) Não serão aceitas declarações emitidas por empresas que mantenham vínculo societário ou qualquer outra forma de relação direta ou indireta com a Proponente, tais como participação comercial, técnica, econômica ou financeira.

7.1.3. Habilitação Jurídica:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual; RG e CPF do empresário individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades simples ou civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício.

7.1.4. Qualificação Econômico-financeira:

- a) Certidão negativa de falência, recuperações judiciais e extrajudiciais expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou, se estrangeira, da filial ou sua representante no Brasil.
 - a.1) As certidões deverão explicitar prazo de validade;
 - a.2) Caso as certidões não explicitarem o prazo de validade, será aceita como válida aquela que foi emitida há menos de 180 (cento e oitenta) dias da data de recebimento das propostas.
 - a.3) As sociedades que se encontram em recuperação judicial ou extrajudicial deverão apresentar certidão vigente emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório e assumir obrigações contratuais correspondentes.

b) As proponentes deverão comprovar que o seu Patrimônio Líquido, em data atual, equivale a no mínimo R\$ 110.000,00 (cento e dez mil reais), devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, na forma da lei, podendo ser atualizado para esta data pelo IGP-DI-FGV.

7.1.5. Regularidade Fiscal:

- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- b) prova de inscrição no cadastro de contribuinte municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- d) prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (certidão negativa de débitos relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União), que abrangem as contribuições previdenciárias;
- e) prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do licitante, consubstanciada na Certidão expedida pela Secretaria de Estado dos Negócios da Fazenda e/ou Procuradoria Geral do Estado;
- f) prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, referente a tributos mobiliários do domicílio ou sede do licitante;
- g) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço FGTS, do domicílio ou sede do licitante.

Obs.: Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa.

7.2. A Comissão de Licitação, antes de declarar o vencedor, promoverá a verificação da documentação relativa à habilitação do licitante que, na ordenação feita pelo pregoeiro, apresentou o menor preço.

7.3. Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação, poderão ser saneadas, inclusive mediante:

- a) substituição e apresentação de documentos ou,
- b) verificação efetuada por meio eletrônico hábil de informações.

7.4. Na constatação das situações previstas no item 2.3, as proponentes serão inabilitadas.

7.5. A verificação será certificada pelo Pregoeiro e deverão ser anexados aos autos os documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.

7.6. O SESI-SP e o SENAI-SP não se responsabilizarão pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, a licitante será inabilitada.

7.7. Se a licitante classificada em primeiro lugar for inabilitada, ou na hipótese de descumprimento de qualquer outra exigência estabelecida no instrumento convocatório, o Pregoeiro 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 cuja autora atenda os requisitos de habilitação, caso em que será declarada vencedora.

7.8. Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a proponente será habilitada e declarada vencedora do certame.

7.9. Declarado o licitante vencedor pela Comissão de Licitação, o pregoeiro consignará esta decisão e os eventos ocorridos em ata própria, que será disponibilizada pelo sistema eletrônico, a todos os licitantes.

8. Dos Recursos

8.1. Caberá recurso ao Presidente da Comissão de Licitação, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contra a decisão que declarar o licitante vencedor, nos termos previstos no Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e SENAI.

8.2. Ao final da sessão de lances, declarado o vencedor, qualquer proponente poderá, motivadamente, manifestar a intenção de recorrer.

8.3. Esta manifestação se fará com o registro da síntese de suas razões, em campo próprio do sistema eletrônico, devendo juntar memoriais no prazo previsto no item 8.1, devendo ser entregues na Supervisão de Compras e Licitações - SCL, situada na Avenida Paulista, 1313, 2º andar, Bela Vista, São Paulo, SP.

8.4. A falta de manifestação imediata e motivada da proponente, bem como a não apresentação de memoriais fundados naquelas razões, ou documentos que instruem o recurso, no prazo previsto no item 8.1, importará na decadência do direito de recurso.

9. Da Homologação

9.1. Realizado o julgamento final, sendo declarado o licitante vencedor e não havendo recursos, ou julgados estes, o processo será encaminhado ao Superintendente do SESI-SP e Diretor Regional do SENAI-SP, para apreciação, homologação e adjudicação do resultado da licitação.

10. Da Contratação

10.1. Após a adjudicação e homologação desta licitação, a proponente vencedora será notificada para comparecer em local designado para assinar o contrato.

10.1.1. A proponente vencedora deverá efetuar e/ou atualizar o Cadastro em até 5 (cinco) dias, junto à SCL/Cadastro. A relação dos documentos encontra-se disponível nos “sites”: www.sesisp.org.br e/ou www.sp.senai.br. Os documentos deverão ser encaminhados, preferencialmente por meio eletrônico em arquivo PDF para cadastro@sesisenaisp.org.br.

10.2. Por ocasião da comunicação do resultado do certame, a proponente vencedora deverá indicar o(s) representante(s) legal(is) ou o(s) procurador(es) que firmará(ão) o contrato, apresentando nessa mesma ocasião os respectivos documentos comprobatórios.

Na hipótese de ter havido modificação do(s) representante(s) legal(is) ou do(s) procurador(es) até a data da assinatura do contrato, a proponente vencedora deverá proceder nos termos do item 10.2.

10.3. Caso a proponente vencedora não atenda a convocação para assinar o contrato no prazo estabelecido, ou não efetue seu cadastro, o SESI-SP e o SENAI-SP poderão convocar a proponente subsequente, na estrita ordem de classificação das propostas, e negociar os valores e condições, e assim sucessivamente, ou realizar nova licitação, sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas no item 13.

10.4. Antes da assinatura do contrato, o SESI-SP e o SENAI-SP poderão desclassificar a proponente vencedora, caso tenham conhecimento de qualquer fato anterior ou posterior ao julgamento desta licitação que venha desaboná-la técnica, financeira ou administrativamente, não lhe cabendo direito a qualquer reclamação, indenização ou ressarcimento, sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas no item 13.

10.5. O contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por meio da elaboração de Termo Aditivo, nos termos do previsto nos arts. 26 § único e 29 do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI.

10.5.1. Fica convencionado que na hipótese de prorrogação do prazo contratual, poderá, a critério das partes, após o 12º mês de vigência do ajuste, ser aplicado o reajustamento de preço com base no índice IPCA/IBGE, acumulado no período dos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior do término de vigência do contrato ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao vencimento do contrato, ou, ainda, por outro índice que venha a substituí-lo, caso haja a sua extinção.

10.6. Quando da assinatura do contrato e como condição para início dos serviços a empresa contratada deverá apresentar documento de emissão própria, em papel timbrado, confirmando que atenderá plenamente os requisitos mínimos de formação e experiência profissional dos técnicos a serem alocados na prestação dos serviços, de acordo com o perfil especificado no item 6 do memorial descritivo.

10.6.1. A contratada deverá apresentar, antes da primeira reunião de trabalho (reunião de “kick-off”) o mini currículo dos profissionais e tipo de vínculo empregatício mantido com a Contratada.

10.6.2. Na apresentação do currículo, poderá ser juntado: cópia dos respectivos contratos de trabalho ou cópia do contrato de prestação de serviços para profissionais autônomos.

10.6.3. No decorrer da prestação dos serviços a contratada poderá substituir o profissional indicado na relação de técnicos, desde que o novo indicado tenha as mesmas qualificações técnicas do substituído, portanto, deve ser encaminhado ao Sesi-SP a qualificação técnica do novo profissional.

11. Acordos de Níveis de Serviços (ANS)

11.1 A Contratada deverá observar os Acordos de Níveis de Serviço para execução dos serviços, conforme tabela abaixo.

Ocorrência		Prazos de Atendimento	
		ANS	Referência
Garantia e Suporte técnico, incluindo Manutenção Corretiva	Operação	De segunda a sexta-feira das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas	
	Primeiro Atendimento	Imediato	Quando do registro do chamado na Contratada
	Solução do Problema	Até 8 (oito) horas corridas	A partir do registro do chamado na Contratada
Instalação, Implantação, Configuração, Customização e Desenvolvimento, incluindo Manutenção Evolutiva e Adaptativa	Operação	De segunda a sexta-feira das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas	
	Atendimento	Em até 1 (um) dia útil	Quando da emissão da Ordem de Serviço (OS) pela Contratante à Contratada
	Conclusão	De acordo com o estabelecido na OS	As ações e respectivos prazos serão ajustadas entre Contratante e Contratada

11.2. Na hipótese de a Contratada não solucionar a demanda encaminhada e consequentemente promover a abertura do chamado junto ao fabricante da solução Microsoft Dynamics 365 Customer Service, a Contratada deverá manter o status do chamando em aberto, informando mensalmente à Contratante acerca da evolução desse atendimento.

11.3. Periodicidade

11.3.1. A Contratada promoverá a apuração mensal dos indicadores (ANS), cabendo a Contratante aferir esses registros de acordo com as metas estabelecidas.

11.3.2. Para os indicadores (ANS) que não atingirem suas metas estipuladas, a Contratada deverá proativamente fornecer planos de ação, responsáveis e datas e caberá a Contratante decidir se haverá a necessidade de reuniões técnicas para avaliação dos resultados obtidos, com o objetivo de examinar o desempenho dos serviços.

11.4. Critérios de atendimento das metas

11.4.1. Os acordos de níveis de serviço ANS, serão considerados atendidos quando a meta mensal estabelecida para cada um for cumprida segundo os critérios indicados, dentro do nível de severidade que cada chamado foi classificado.

11.4.2. Os níveis de severidade com seus respectivos prazos para solução das demandas e o escalamento estão estabelecidos a seguir.

11.5. Severidade e escalamento

11.5.1. A classificação da Severidade e do Escalamento deverá ser informada na abertura do chamado, pelos técnicos de TI da Contratante e esta classificação poderá ser alterada no decorrer dele.

11.5.2. No momento do registro do chamado os responsáveis pela abertura farão a classificação da demanda para fins de estabelecimento da prioridade do atendimento e do plano de comunicação adequado através do escalamento, segundo o nível de severidade ou impacto no ambiente do usuário.

11.5.3. Níveis de Severidade

- Crítica: O uso das aplicações é paralisado ou prejudicado de forma tão severa que o serviço de TI não pode operar de modo razoável. O problema causa perda ou paralisação total do serviço. A operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.
- Alta: A Contratante sofre uma grave perda de funcionalidade da aplicação. Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma alternativa ou processo alternativo aceitável, no entanto, a operação pode continuar de modo restrito.
- Média: A Contratante sofre uma perda menor do serviço. O impacto é uma inconveniência, a qual pode exigir uma alternativa ou um processo alternativo para restaurar a funcionalidade.
- Baixa: A Contratante solicita informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação em relação a funcionalidades/módulos, mas não há qualquer impacto sobre a operação do software. O cliente não sofre perda nenhuma de funcionalidade.

11.5.4. Escalamento

- O escalamento tem como finalidade comunicar os responsáveis da Contratante e da Contratada para acompanhamento do serviço e tratativas necessárias.
- A comunicação do escalamento aos responsáveis deverá ser automática no momento da abertura do chamado ou sempre que o nível de severidade do chamado for alterado, por meio de e-mail previamente cadastrado no sistema da Contratada.

11.6. O quadro abaixo estabelece para cada nível de severidade os percentuais que deverão ser calculados sobre cada ANS e o escalamento aplicado.

Nível de Severidade	Tempo de Solução	Escalamento	
		Contratante	Contratada
1 – Crítica	12,5% do ANS*	Supervisor de Desenvolvimento de TI e Supervisor de Suporte Técnico de TI	Responsável Gerencial pelo contrato com a Contratante
2 – Alta	25% do ANS*	Supervisor de Desenvolvimento de TI e Supervisor de Suporte Técnico de TI	Responsável Operacional do contrato com a Contratante. É a pessoa que será responsável pela prestação do serviço fornecido
3 – Média	50% do ANS*	Gestor Técnico (Operacional) e suplente a ser definido	Gestor Técnico (Operacional)
4 – Normal	100% do ANS*	Não se aplica	Não se aplica

*Percentual aplicado ao prazo estabelecido no item ANS do serviço ou aproximado para mais ou para menos, dependendo da necessidade da Contratante.

11.7. O quadro abaixo estabelece para cada ANS definido a meta mensal, nível de severidade.

ANS	Indicador	Definição	Meta Mensal	Severidade
1	Garantia e Suporte técnico, incluindo Manutenção Corretiva	Mede o tempo decorrido entre o início da abertura do chamado ou acionamento por meio de software de gerenciamento de eventos, até sua total solução. <i>O prazo de Atendimento deverá ser classificado como Severidade Crítica e a solução de contorno deverá ser classificada entre (Alta, Média e Normal).</i>	Mínimo de 90% dos chamados solucionados no prazo máximo de 8 horas a partir da abertura do chamado ou detecção do evento.	Crítica=1h Alta=2h Média=4h Normal=8h
2	Reincidências	Mede o percentual de reabertura de solicitações e/ou incidentes no prazo de 30 dias	Máximo de 1% dos chamados reabertos	Não se aplica

12. Do Recebimento e garantia dos serviços

12.1. A contratada se obriga a:

12.1.1. Executar os serviços, objeto da licitação, de acordo com as especificações definidas neste Edital.

12.1.2. Responsabilizar-se, em caráter exclusivo, pela execução dos serviços.

12.1.3. Solucionar eventuais falhas, sem ônus ao SESI-SP e ao SENAI-SP.

12.1.4. Arcar com eventuais custos de transporte, estadia, alimentação e outros necessários à execução dos serviços.

12.1.5. Notificar o SESI-SP e o SENAI-SP, por escrito, caso ocorra qualquer fato que impossibilite o cumprimento das cláusulas contratuais dentro dos prazos previstos.

12.2. A contratada deverá considerar a vistoria e aceitação dos serviços, se for o caso, por técnicos do SESI-SP e do SENAI-SP, em local a ser definido de comum acordo.

12.2.1. Os serviços inerentes a este contrato serão conduzidos sob a fiscalização da Gerência de Operações do SESI-SP e da Central Fale Conosco do SESI-SP e do SENAI-SP, que indicará funcionário(s) que exercerá(ão) a função de gestor(es) de contrato, responsável(is) por acompanhar a execução, as etapas e prazos determinados, conferir os documentos e relatórios pertinentes, atestar a realização dos serviços para liberação dos pagamentos correspondentes.

13. Do Pagamento

13.1. O(s) pagamento(s) será(ão) efetuado(s) no mês subsequente ao da prestação de serviços e ocorrerão 10 (dez) dias após o recebimento da nota fiscal/fatura, fora a dezena, de modo que ocorram somente nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês.

Quando estes recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente.

Observa-se que os pagamentos relativos ao mês de fevereiro ocorrerão nos dias 10, 20 e 28 ou 29 (ano bissexto).

13.1.1. Os pagamentos serão efetuados após apresentação de Notas Fiscais/Faturas, validadas por técnicos da Gerência de Operações do SESI-SP, localizada na Avenida Paulista, 1313, andar intermediário, Bairro Bela Vista, São Paulo, SP.

13.1.2. O Relatório de Ocorrências Mensais deverá ser fornecido em até três dias úteis após o final de cada mês, contendo os seguintes elementos:

- Relação dos recursos e serviços executados no período;
- Chamados Técnicos: discriminação das demandas solicitadas pela Contratante com as respectivas ações tomadas, prazo de atendimento das demandas encerradas e situação daquelas em andamento; e
- Índices de Desempenho: os acordos de nível de serviço e os respectivos indicadores de desempenho, com a competente análise crítica e plano de correção se necessário.

13.1.3. Os serviços de ativação, parametrização, customização, suporte, manutenção e treinamento na Plataforma *Microsoft Dynamics 365 Customer Service*, referem-se ao objeto principal desta contratação e serão consumidos pelas duas áreas participantes, neste caso caberá à contratada emitir ao SESI uma nota fiscal correspondente a 75% do serviço prestado, e ao SENAI-SP o valor correspondente a 25%.

13.1.3.1. Os projetos específicos serão pagos exclusivamente pela área demandante, ou seja, se solicitado pela área de operações do Sesi, a contratada emitirá uma única nota fiscal com o valor total destinado ao Sesi, se solicitado pela Central de Relacionamento do Sesi-SP e do SENAI-SP caberá à contratada emitir as notas fiscais indicando em seu corpo os serviços prestados correspondentes.

13.2. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança através da rede bancária.

13.3. Os pagamentos serão efetuados através de depósito bancário. Para tanto, deverão ser encaminhadas, obrigatoriamente, as duplicatas e/ou recibos devidamente quitados.

Não deverão ser emitidos boletos bancários, bem como, não é permitido negociar os títulos.

13.4. Os demais procedimentos para encaminhamento e pagamento dos serviços objeto deste Edital são os definidos na respectiva minuta de contrato.

14. Das Penalidades

14.1. À proponente:

14.1.1. O não atendimento das exigências previstas neste Edital, bem como dos compromissos assumidos constantes em sua proposta, poderá implicar, à proponente, na aplicação da penalidade de desclassificação da proposta e consequente exclusão do processo licitatório.

14.1.2. A recusa injustificada em fornecer e assinar o contrato, dentro do prazo fixado, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e poderá acarretar à proponente as seguintes penalidades:

- a) perda do direito à contratação; e,
- b) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Sesi-SP e o SENAI-SP, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

14.1.3. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

14.2. À Contratada:

14.2.1. A CONTRATADA será interpelada, por escrito, sempre que ocorrerem irregularidades, para as quais tenha concorrido e deverá saná-las no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento da notificação, sob pena de aplicação de penalidade de advertência.

14.2.2. O descumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais estabelecidas neste ajuste acarretará a aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir eventual indenização por perdas e danos. Ocorrendo a rescisão contratual por inadimplência da CONTRATADA, as partes deverão realizar encontro de contas para apuração dos

valores devidos, devendo a CONTRATADA reembolsar ao SESI-SP eventual pagamento efetuado por serviços não prestados.

14.2.3. A parte que der motivo à rescisão, por descumprimento das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor total dos serviços contratados, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.

14.2.4. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao SESI-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório perante o SESI-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 02 (dois) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.

14.2.5. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

15. Casos Omissos

Qualquer caso omissos no decurso desta licitação será dirimido pela Comissão de Licitação e produzirá seus efeitos.

São Paulo, 15 de junho de 2022.

Serviço Social da Indústria (SESI)
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)
Supervisão de Compras e Licitações - SCL

CRONOGRAMA**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 053/2022**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, COMPREENDENDO: ATIVAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, SUPORTE, MANUTENÇÃO E TREINAMENTO NA PLATAFORMA MICROSOFT DYNAMICS 365 PARA AS ÁREAS DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES DO SESI-SP E DA ÁREA DE FALE CONOSCO DO SESI-SP E DO SENAI-SP

Eventos	Datas
Publicação do aviso	15/06/2022
Retirada do edital	A partir de 15/06/2022 (site: www.licitacoes-e.com.br)
Formulação de dúvidas	De 15/06/2022 até 24/06/2022 e-mail: licitacoes@sesisenaisp.org.br
Registro de proposta no site	A partir da retirada do edital até 01 (uma) hora antes da sessão de disputa
Abertura das propostas – meio eletrônico	29/06/2022 às 8h30
Início da sessão pública de disputa de preços	29/06/2022 às 9h30

Obs.: Participarão da sessão os licitantes que registrarem suas propostas até 01 (uma) hora antes da sessão de disputa de preços.

Prezados Senhores

Com o objetivo do aprimoramento contínuo de nossos processos licitatórios, solicitamos a V.Sas. a gentileza de encaminhar-nos justificativa, no caso dessa empresa não participar desta licitação.

A justificativa e dúvidas poderão ser enviadas para o e-mail licitacoes@sesisenaisp.org.br.

Informações cadastrais poderão ser obtidas com o Sr. Lauro, pelo telefone 3146-7647, e/ou nos sites www.sesisp.org.br e www.sp.senai.br.

Informações sobre o andamento deste pregão podem ser obtidas com a Pregoeira **Cristiane** de Jesus Vianna, pelo telefone (11) 3146-7631.

Agradecemos antecipadamente pela atenção.

Atenciosamente

Supervisão de Compras e Licitações - SCL

**MODELO DE DECLARAÇÃO SOBRE EMPREGO DE MENOR E OUTRAS
INFORMAÇÕES** *(usar papel timbrado da empresa)*

Ao

Serviço Social da Indústria (SESI)

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)

Supervisão de Compras e Licitações – SCL

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 053/2022

DADOS DA EMPRESA	
Razão Social:	
Endereço completo:	
Telefone/Fax:	E-mail:
CNPJ:	

SÓCIOS E ADMINISTRADORES	
Nome:	Qualificação:
Nome:	Qualificação:
Nome:	Qualificação:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL	
Nome:	Cargo:
CPF:	RG:
Telefone/Fax:	E-mail:

DADOS DO CONTADOR OU DA EMPRESA DE CONTABILIDADE		
Nome do Contador:		CRC:
Razão Social:	CNPJ:	CRC do responsável:

DADOS BANCÁRIOS DA EMPRESA PARA PAGAMENTO (se houver possibilidade de pagamentos em mais de uma conta, lista todas as possíveis)		
Banco:	Agência:	Conta Corrente:

Declaramos sob as penas da Lei, para fins do Processo de Licitação acima referido:

- a) que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados do Sesi-SP e do Senai-SP;
- b) que na composição societária não existe participação de dirigentes ou sócios de qualquer outra licitante participante do referido certame;
- c) que a elaboração da proposta é de nossa responsabilidade, e
- d) que não empregamos menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e nem menores de 16 anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos.
- e) que concordamos com a Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade do Sesi-SP, disponibilizada no link: <https://privacidade.sesisp.org.br> e do Senai-SP <https://privacidade.sp.senai.br>

(Local e Data)

(Nome completo e assinatura do representante legal)

MEMORIAL DESCRITIVO**Contratação de empresa para prestação de serviços especializados em implementação de sistema de gestão de demandas.****1. Objeto**

1.1. Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, para ativação, parametrização, customização, suporte, manutenção e treinamento na Plataforma Microsoft Dynamics 365 Customer Service. O escopo inclui também a integração da plataforma com sistemas pertinentes aos processos corporativos das áreas de relacionamento com clientes do Sesi-SP e da área de Fale Conosco do Sesi e SENAI-SP. As necessidades relacionadas a essas áreas de negócios estão previstas nos Anexos I, II e III.

2. Características dos Serviços

2.1. Instalação, configuração e parametrização de software que compõem a solução Microsoft Dynamics 365 Customer Service nas instalações do Sesi-SP e SENAI-SP, reunindo as funcionalidades descritas neste documento, bem como a configuração dos perfis de acesso e funcionalidades estabelecidas para operacionalização da solução. Além do módulo de Customer Service outros módulos poderão ser implementados ou migrados de on-premises para on-line uma vez que ocorra a necessidade à medida que o projeto evolui.

2.2. Ao final do projeto é necessário que estejam disponíveis os seguintes requisitos:

#	Solução	Detalhamento
1	Sistema implementado	Parametrização do Atendimento a partir de: Implementação de interface unificada que permita uma boa experiência do usuário tanto em computadores quanto em aplicativos móveis (interface responsiva). A solução implementada deve ser compatível, pelo menos, com os navegadores Edge, Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome em suas versões mais recentes. Implementação de Árvore de Assuntos; Instituição de etapas padronizadas para o atendimento; Disponibilização da base de conhecimento (procedimentos e resoluções anteriores - jurisprudência); Implementação de modelos de artigos, mensagens e documentos para padronização da comunicação; Padronização e tabulação de campos preenchíveis da manifestação.
2	Atendimento Multicanal	Disponibilizar e gerenciar diversos canais de comunicação para a comunicação com o público interno e externo (telefone, e-mail, whatsapp, chat e autoatendimento: bots).
3	Gerenciamento de filas e escalonamento	Possibilidade de centralização e segmentação e gestão de tarefas através do conceito de filas e escalonamento de assuntos previamente definidos para atendentes ou áreas específicas.
4	Acompanhamento do Relacionamento com o cliente	Acesso ao histórico de relacionamento com o cliente, independente do canal utilizado, bem como o monitoramento dos status, das interações e do SLA das manifestações em tratamento.
5		Parametrização dos recursos para monitoramento ao log de acesso à solução
6	Registro de solicitações	Padronização da estratégia de abertura das manifestações com a geração de

		número de protocolo único, rastreável pelo cliente e pelos demais envolvidos.
7		Padronização dos campos de registro das manifestações com a possibilidade de armazenamento de arquivos anexos.
8		Integração com legados e recursos que possibilitem o acesso a informações necessárias para a conclusão da solução no momento do contato, inclusive o outlook..
9		Implementação de ferramenta de pesquisa de satisfação do cliente.
10	Relatórios	Acesso aos dados históricos registrados no sistema de forma ágil e facilitada por filtros e relatórios previamente customizados.
11	Integrações com sistemas legados	Implementação de integração entre o Dynamics 365 e os sistemas legados especificados pelo Sesi SENAI

2.3. Para o pleno atendimento destes entregáveis é esperado que a contratante realize as seguintes parametrizações:

- a) Parametrização geral do Microsoft Dynamics 365 de forma que os serviços do Sesi bem como o da Central de Relacionamento Sesi / SENAI possam atuar de forma plena e independente. Neste sentido, as funcionalidades do CRM ora utilizado pelo SENAI não podem ser impactados pela implantação dos novos módulos. Se for necessário, antes de qualquer alteração que impacte outro módulo, a área de negócio deverá ser devidamente envolvida para continuidade das ações.
- b) Parametrização de todos os módulos do Dynamics 365 necessários para o atendimento do escopo deste projeto.
- c) Implementação de tabelas nativas e, se necessário, customizadas adequação na apresentação dos dados e formulários para interface web e dispositivos móveis.
- d) Construção de regras de negócio, sem programação, para fluxos de trabalho, comportamento de formulários e atualização automática de base de dados.
- e) Desenvolvimento de soluções em linguagem suportada pela plataforma Microsoft Dynamics 365, para complementação das funcionalidades não disponíveis na solução.
- f) Especificação e execução do plano de carga de dados e setup das integrações entre o Microsoft Dynamics 365 e sistemas legados.
- g) Disponibilização de relatórios e painéis utilizando os recursos nativos da plataforma Microsoft Dynamics 365. Caso seja necessário, os painéis também podem ser desenvolvidos e apresentados com a utilização do Power BI.
- h) Parametrizar outros aplicativos da plataforma Microsoft necessários para o atendimento do escopo do projeto.
- i) Configuração de componentes utilizando as boas práticas de mercado e com o uso de aceleradores que possibilitem maior velocidade na implementação e manutenção da solução.
- j) Configuração e integração de componentes de terceiros necessários para o atendimento ao escopo do projeto.
- k) Restrição de acesso aos dados pessoais impossibilitando o acesso indevido por áreas e usuários não autorizados em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2.4. A parametrização da plataforma Dynamics 365 é o objeto principal deste projeto por este motivo, são descritos nos tópicos abaixo informações que auxiliam o dimensionamento do esforço de implementação:

- a) As licenças de uso da solução Microsoft Dynamics 365 Customer Service, bem como o ambiente em servidores virtuais, se necessários, serão fornecidas pela Contratante.

- b) O número de operadores previstos para a operacionalização da solução é de cerca de 120 usuários.
- c) A instalação e demais serviços necessários para a configuração dos componentes de software (banco de dados, rede, segurança e AD) deverá ocorrer nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção da Contratante, incluindo também serviços de federação.
- d) As parametrizações necessárias na solução deverão incluir, mas não se limitando a: criação de entidades, atributos, fluxos de trabalho, visões, regras de acesso, gráficos padrão, desenvolvimento de plug-ins, WCF e webservices.
- e) Cabe à contratada a implementação do projeto com configurações de estratégias e recursos que não impactem na performance da solução bem como do ambiente.
- f) O design dos processos será apresentado por técnicos da Contratante. Será fornecido à Contratada o modelo do processo desejado, conforme especificado nos anexos II e III deste Edital, e o processo final a ser implementado na ferramenta Microsoft Dynamics 365 Customer Service será decidido em consenso entre as partes.
- g) O processo de instalação, configuração e parametrização dos ambientes deverá ser documentado de forma a desenvolver um procedimento operacional para consulta e utilização na hipótese de evolução, manutenção e reinstalação do ambiente.
- h) A Contratada será responsável pelos custos de transporte, alimentação, hospedagem e demais custos no que se refere à alocação dos seus profissionais, não cabendo ao SESI SENAI o reembolso de nenhum valor não especificado em contrato.
- i) A Contratada declara que atuará em conformidade com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13709/2018), especialmente, mas não se limitando à regularidade em relação a todo e qualquer dado pessoal de Titulares que vier a tratar, obrigando-se a estar e manter-se regular nos termos da Lei, em relação ao tratamento que vier a realizar em tais dados, a fim de que sejam garantidos os direitos fundamentais do Titular, à liberdade, intimidade e privacidade de seus dados, nos termos da referida Lei e observadas ainda as regras específicas em relação a Titulares menores (crianças e adolescentes).
 - i.1.) Ao término dos serviços previstos nesta Proposta, os dados pessoais que eventualmente tenham sido tratados pela Contratada, deverão ser restituídos à Contratante ou destruídos, conforme instrução a ser dada pela Contratante, assim como todos os acessos remotos serão descontinuados e suas respectivas senhas de acesso revogadas.
- j) Capacitação dos técnicos designados pelo SESI-SP e SENAI-SP (nos treinamentos e na quantidade especificada no anexo I) na tecnologia empregada na solução Microsoft Dynamics 365 Customer Service para operação de todas as suas funcionalidades, mediante treinamento específico, de forma a permitir que a Contratante possa utilizar a ferramenta em futuras expansões. Essa capacitação tem como objetivo geral estabelecer as bases que permitam a absorção do conhecimento necessário à

administração, configuração, implantação, operação, utilização da solução e demais atividades necessárias à gestão, como também nos conceitos necessários para compreensão dos termos utilizados.

j.1) A capacitação poderá ocorrer em formato on-line desde que seja realizada com apresentações totalmente ao vivo, ou então material gravado/assíncrono em conjunto com apresentações ao vivo (pelo menos 10 horas de apresentação ao vivo para cada perfil\área de negócio envolvida).

j.2) Caso a contratada opte pelo formato presencial, os trabalhos de capacitação deverão ser realizados na região da Grande São Paulo, durante o horário comercial, em local disponibilizado pela Contratante previamente aprovado pela Contratada.

j.3) A capacitação deverá ocorrer, pelo menos, para os perfis de profissionais abaixo listados:

Perfil Profissional	Carga Horária Mínima	N. de Participantes
Técnicos - Treinamento que objetiva capacitar os técnicos da Contratante na implementação de novos processos de negócio, bem como na extração de informações a partir das bases de dados geradas	80 horas	SESI: 5 Central: 3
Administrador / Operador da Solução / Agente - Treinamento que objetiva capacitar os técnicos da Contratante, na administração, operação, gerenciamento e monitoração da solução Microsoft Dynamics 365 Customer Service.	40 horas	SESI: 107 Central: 6

2.5. Go-Live:

2.5.1. Considerando as atividades distintas dos processos envolvidos por este projeto, cabe à Contratada negociar com a Contratante a estratégia de Go-Live, sendo possível a realização de Go-Live distinto para cada um dos dois processos ou início simultâneo da operação. Importante observar que independente da estratégia a ser adotada o serviço de operação assistida e manutenção pós Go-Live deve atender a todos os processos pertencentes ao escopo deste projeto.

2.5.2. Serviços especializados de Suporte Técnico Operacional e de Desenvolvimento Local, no ambiente da solução Microsoft Dynamics 365 Customer Service, remunerados de acordo com a demanda da Contratante, limitados a 4.000 horas/ano.

2.5.3. Estes serviços compreendem no mínimo as seguintes ações:

a) Garantia de, pelo menos, 30 dias após o Go-Live para ajustes técnicos e funcionais de bugs e problemas identificados;

- b) Prestar suporte técnico específico para desenvolvimento de projetos que envolvam a plataforma Microsoft Dynamics 365 Customer Service, participando no apoio ao processo de arquitetura e mudança das atuais e novas aplicações;
- c) Desenvolver novos projetos ou ampliação/customização dos ambientes atuais que operam sob a tecnologia Microsoft Dynamics 365 Customer Service, participando do Comitê de Mudança, se necessário;
- d) Garantir a correta aplicação dos recursos tecnológicos para implantar aplicações flexíveis, seguras e adequados ao negócio;
- e) Validar as soluções propostas com os times de arquitetura corporativa, segurança da informação, redes e outras áreas da Contratante;
- f) Prover as manutenções adaptativas e evolutivas nas aplicações Microsoft Dynamics 365 Customer Service implantadas, bem como dar tratamento às manutenções corretivas em garantia durante todo o período de vigência do contrato;
- g) Auxiliar na elaboração do Modelo de Negócios para o aprimoramento da utilização da solução, visando a coleta de dados cadastrais, transacionais e históricos de relacionamento com os clientes e públicos de interesse/stakeholders, através de todos os pontos de contato, viabilizando a consolidação em uma única base de dados. Os dados consolidados formarão a base única de clientes e permitirão a execução dos processos de relacionamento, além de análises para a identificação e diferenciação dos públicos de interesse/stakeholders;
- h) Geração de relatórios operacionais, gerenciais e visões dinâmicas em Power BI além daqueles providos originalmente pela ferramenta;
- i) Configuração do ambiente de forma a permitir às áreas de Relacionamento e Negócios da Contratante o gerenciamento de múltiplas campanhas de marketing, em múltiplos estágios, e em diversos canais de comunicação;
- j) Propor melhorias na estratégia e processos de atendimento pelas áreas usuárias da ferramenta;
- k) Definir o modelo de governança de dados;
- l) Elaborar manual com as normas e políticas de uso da ferramenta;
- m) Estabelecer modelo de integração das informações de atendimento entre a ferramenta instalada na Contratante e outras bases de dados legadas.
- n) Atualização de versionamento da ferramenta Microsoft Dynamics 365 Customer Service ou atualizações de patches de correção quando não aplicados automaticamente.

n.1) Estes serviços especializados de Suporte Técnico Operacional e de Desenvolvimento Local, requisitados pela Contratante de acordo com suas necessidades de projeto, limitados a 4.000 horas/ano, não se confundem com o Suporte Técnico obrigatório, prestado sem ônus adicionais ao SESI-SP e SENAI-SP, conforme estabelecido no item 4, Garantia e Suporte Técnico.

n.2) A Contratada passará a integrar os Grupos Solucionadores de TI da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação - GSTI do SESI-SP e SENAI-SP, devendo interagir com o Sistema de Gerenciamento de Chamados da Central de Serviços existente (System Center Service Manager), mantido pelo SESI-SP e SENAI-SP, pelo qual os chamados lhe serão direcionados, realizando o registro de ocorrências, do histórico e status de atendimento e do prazo de solução, bem como de outros dados necessários ao cumprimento dos demais requisitos deste memorial.

- o) A Contratada deverá obrigatoriamente manter suporte oficial do fabricante para a ferramenta Microsoft Dynamics 365 Customer Service objetivando, sempre que necessário, buscar suporte ainda mais qualificado para promover as intervenções, aplicar as recomendações indicadas e sanear as disfunções.
- p) Os serviços contratados serão pagos por entrega, para o desenvolvimento, pela Contratada, de projetos específicos do ambiente Microsoft Dynamics 365 Customer Service, incluindo as ações de planejamento para mudança de grande porte e estudo de novas funcionalidades no ambiente.

2.5.4. A partir da Ordem de Serviço encaminhada pela Contratante indicando o escopo do projeto a ser desenvolvido, a Contratada deverá elaborar um documento formal, contendo todo o planejamento necessário para execução da demanda solicitada, que deverá ser balizado pelas recomendações do PMI (Project Management Institute) contendo, minimamente:

- Escopo;
- Matriz de responsabilidades;
- Estrutura Analítica do Projeto (WBS - Work Breakdown Structure);
- Análise de Risco;
- Cronograma de atividades apresentado no formato Gráfico de Gantt, demonstrando dependências e marcos, com atividades calculadas utilizando metodologia Pert.

2.5.5. A Contratada é livre para utilizar outra metodologia para gerenciamento do Projeto desde que anteriormente comunique a Contratante. Caso uma metodologia ágil ou híbrida seja escolhida pela Contratada, os itens de entrega definidos no item 2.5.4. continuam obrigatórios e deverão ser adequados a metodologia escolhida. Dessa forma, por exemplo, o item Escopo pode ser substituído por Backlog com as prioridades ou Cronograma por Time-box e seguir nesse formato para os demais itens da entrega.

2.5.6. Os esforços necessários para planejamento de cada demanda deverão ser absorvidos pelo custo do contrato não sendo alvo de pagamento específico.

3. Plano de Implantação dos Serviços

3.1. A Contratada deverá elaborar um documento formal, denominado Plano de Implantação dos Serviços, descrevendo todo o ambiente operacional de tecnologia Microsoft Dynamics 365 Customer Service a ser instalado ou configurado na Contratante e a metodologia a ser empregada pela Contratada para prestação dos serviços descritos neste memorial.

3.2. A Contratada deverá preparar o documento e submeter à aprovação da Contratante em até 10 (dez) dias corridos, a partir da assinatura do contrato.

3.3. O documento deverá constar, no mínimo, os itens abaixo:

- Equipe técnica da Contratada;
- Metodologia de desenvolvimento no ambiente da Contratante;
- Informações a respeito da estrutura de escalonamento;
- Matriz de responsabilidade.

3.4. A formalização do fim da entrega do Plano de Implantação e início dos serviços deverão ser oficializados à Contratante por meio de documento emitido pela Contratada, cujo teor deverá constar os pontos acima, consignando o cumprimento de todos os requerimentos constantes do presente memorial, de forma que o desenvolvimento dos trabalhos atenda ou supere os índices de desempenho e os acordos de serviços detalhados neste documento. Os pagamentos, nos termos deste memorial, somente passarão a ser devidos à Contratada após essa formalização.

3.5. No caso de a Contratante identificar falhas no documento do plano de implantação, que não possam ser corrigidos no prazo acima ou incapacidade da Contratada em cumprir com os termos deste Edital, o presente Contrato será rescindido pela Contratante sem que isso incorra em nenhum ônus adicional às partes.

4. Garantia e Suporte técnico

4.1. A Contratada deverá prover a garantia e o suporte técnico aos produtos que compuserem a solução implementada, bem como aos serviços prestados, assegurando sua operacionalização segundo os requerimentos constantes neste memorial, pelo período de 90 (noventa) dias, contados a partir da homologação da implantação da solução pelo Sesi-SP e SENAI-SP.

4.2. Incluem-se nesses serviços os possíveis atendimentos à operação (dúvidas) ou configuração do ambiente.

4.2. Estes serviços de execução obrigatória, sem ônus adicionais para a Contratante, não se confundem com aqueles referentes ao atendimento de Suporte Técnico Operacional e de Desenvolvimento Local, remunerados de acordo com Ordens de Serviços emitidas pela Contratante, limitados a 4.000 horas/ano, conforme estabelecido no item 2.5.2.

5. Local e Horários de Atendimento

4.3. Os serviços contratados podem ser prestados:

- **Remotamente:** inclui o atendimento remoto a partir das instalações da Contratada, quando do acionamento desta por meio de correio eletrônico por meio telefônico, segundo a severidade da demanda, de acordo com o estabelecido no item 8, Acordos de Níveis de Serviço. As conexões remotas deverão ser realizadas através da estrutura VPN (Virtual Private Network) ou VDI (Virtual Desktop Infrastructure) da Contratante, respeitando as políticas de segurança vigentes e estabelecidas pela Contratante
- **Localmente:** o atendimento local (on-site) se processará exclusivamente nas instalações do ambiente da Contratante, Av. Paulista, 1313, Cerqueira César, São Paulo, Capital, nas situações em que o suporte remoto não seja eficaz ou não indicado para atendimento da necessidade da Contratante, seja em razão de problemas críticos motivados pela inoperância ou degradação do ambiente ou devido à necessidade de intervenção do especialista nos sistemas locais.

- **A Contratada deverá atender os horários e prazos estabelecidos abaixo:**

Tipo de Atendimento	Regime de Operação	Prazo	Limite de Atendimento
Serviços de Manutenção Corretiva nas aplicações desenvolvidas no período de garantia e suporte técnico	8x5	Atendimento em até 8 horas corridas a partir da abertura do chamado	Ilimitado
Serviços de instalação, implementação, configuração, customização e desenvolvimento na plataforma Microsoft Dynamics 365 Customer Service	8x5	Atendimento no dia útil seguinte à emissão da Ordem de Serviço (OS)	Limitado em 4.000 horas / ano

5.2. O item 8 a seguir descreve os Acordos de Níveis de Serviço, indicadores a serem apurados, demais métricas e os níveis de severidade e escalamento requeridos.

6. Recursos Humanos da Contratada

6.1. Os técnicos da Contratada, designados para a prestação dos serviços deverão possuir formação escolar técnica compatíveis com a função exercida, de sorte a prestar os serviços dentro de níveis adequados de qualidade, estabelecidos para o ambiente Microsoft Dynamics 365 Customer Service.

- A Contratada informará previamente, por ocasião do atendimento local, nas demandas de suporte operacional, os profissionais designados para a prestação dos serviços requisitados, podendo a Contratante avaliá-los e, se for o caso, solicitar sua substituição.

6.2. A Contratada deverá, obrigatoriamente, manter em seu quadro de técnicos, os profissionais com as qualificações abaixo de forma a subsidiar suas atividades na Contratante ou dar atendimento às demandas encaminhadas pela Contratante de forma a se buscar o pleno atendimento dos prazos e acordos de níveis de serviço esperados:

- 1 (um) consultor sênior que atuará como Gerente do Projeto;
- 1 (um) Especialista Sênior em soluções Dynamics Customer Service para atendimento das features nativas ao sistema (Forms, Entidade, Campos, Views, entre outros);
- 1 (um) Desenvolvedor.net com especialidade em Dynamics 365 para atender as features complementares e de integração (Plugins, Web Resources, JavaScript, etc);
- 1 (um) Analista de Requisitos Sênior que participará das reuniões e definição ou alteração dos requisitos com objetivo de mapear e documentar os processos e mudanças ao longo do projeto;
- 1 (um) Analista de Power BI que conduzirá a criação de dashboards de acordo com as demandas da contratante que serão gerados à medida que o projeto

evolui. Fica a critério da contratada a disponibilização desse profissional, caso o Especialista em Dynamics atenda esse requisito, a contratada poderá não disponibilizar essa função específica.

6.3. Considera-se necessária para o consultor sênior, que atuará como Gerente do Projeto, experiência comprovada superior a 4 (quatro) anos em atividades relacionadas ao objeto da contratação, bem como formação superior completa, certificação oficial PMP (Project Management Professional) ou, opcionalmente, profissional com formação superior completa e especialização/MBA relativa à gestão de projetos, com experiência comprovada na condução de projetos de implantação de Sistemas Integrados de Gestão.

6.4. O nível de experiência e certificações, quando requeridas, será comprovado por meio da análise do currículo resumido dos profissionais que serão disponibilizados para este contrato, após assinatura do instrumento ou sempre que solicitado pela Contratante, durante a vigência contratual.

6.5. Todos os profissionais alocados pela Contratada para prestação dos serviços descritos neste memorial deverão pertencer ao quadro próprio da Contratada, por meio de contrato de trabalho constante da Carteira de Trabalho e Previdência Social ou GFIP ou do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, em se tratando de sócio ou proprietário (empresário) ou, ainda, mediante contrato regido pela legislação civil comum. Essa comprovação será requisitada pela Contratante durante o período inicial de contrato ou em outro momento de sua execução.

6.6. A Contratada não poderá promover a cessão de partes do presente instrumento a terceiros.

6.7. Na assinatura do contrato a Contratada tomará ciência do Código de Ética, da Política de Segurança de Informações da Contratante firmando o documento Termo de Confidencialidade, conforme anexo E, cujo conteúdo deverá ser divulgado a todos os seus profissionais que integrarão a equipe de prestação de serviços, de maneira que os termos ali consignados sejam efetivamente conhecidos e adotados.

7. Vigência e Execução contratual

7.1. Prazo contratual

7.1.1. Os serviços serão prestados, por um período inicial de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por períodos de 12 (doze) meses, mediante a elaboração de aditivo contratual, até o limite de 60 (sessenta) meses contratuais.

7.1.2. Os serviços poderão ser reajustados financeiramente a cada 12 (doze) meses de vigência, mediante a elaboração de aditivo contratual.

7.1.3. Cronograma de Execução

a) A execução contratual se dará de acordo com os eventos e prazos indicados no quadro abaixo.

Evento	Prazo	Responsabilidade
Assinatura do contrato	Até 3 (três) dias corridos após a entrega do documento já assinado pela Contratante	Contratada
Reunião de “kick-off” para alinhamento e apresentação do gestor e supervisor do contrato indicados pelas partes	Até 5 (cinco) dias corridos após a entrega do contrato já assinado pela Contratante	Contratante e Contratada
Validação do Plano de Implantação dos Serviços, incluindo os ajustes discutidos entre Contratada e Contratante	Até 10 (dez) dias corridos após a reunião de “kick-off”	Contratada e aceite pela Contratante
Execução dos serviços com apuração de ANS/SLA	Vigência entre o 1º mês após a Validação do Plano de Implantação dos Serviços e o 12º mês de execução do contrato	Contratada
Entrega do Relatório Mensal de Atividades	Até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente	Contratada
Pagamento dos serviços mensais requisitados	10º (decimo) dia útil após a validação do relatório mensal de atividades, conforme estabelecido no contrato firmado	Contratante

8. Acordos de Níveis de Serviços (ANS)

8.1. A Contratada deverá observar os Acordos de Níveis de Serviço para execução dos serviços, conforme tabela abaixo.

Ocorrência		Prazos de Atendimento	
		ANS	Referência
Garantia e Suporte técnico, incluindo Manutenção Corretiva	Operação	De segunda a sexta-feira das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas	
	Primeiro Atendimento	Imediato	Quando do registro do chamado na Contratada
	Solução do Problema	Até 8 (oito) horas corridas	A partir do registro do chamado na Contratada
Instalação, Implantação, Configuração, Customização e Desenvolvimento, incluindo Manutenção Evolutiva e Adaptativa	Operação	De segunda a sexta-feira das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas	
	Atendimento	Em até 1 (um) dia útil	Quando da emissão da Ordem de Serviço (OS) pela Contratante à Contratada
	Conclusão	De acordo com o estabelecido na OS	As ações e respectivos prazos serão ajustadas entre Contratante e Contratada

a) Na hipótese de a Contratada não solucionar a demanda encaminhada e consequentemente promover a abertura do chamado junto ao fabricante da solução Microsoft Dynamics 365 Customer Service, a Contratada deverá manter o status do chamando em aberto, informando mensalmente à Contratante acerca da evolução desse atendimento.

8.2 Periodicidade

a) A Contratada promoverá a apuração mensal dos indicadores (ANS), cabendo a Contratante aferir esses registros de acordo com as metas estabelecidas.

b) Para os indicadores (ANS) que não atingirem suas metas estipuladas, a Contratada deverá proativamente fornecer planos de ação, responsáveis e datas e caberá a Contratante decidir se haverá a necessidade de reuniões técnicas para avaliação dos resultados obtidos, com o objetivo de examinar o desempenho dos serviços.

8.3 Critérios de atendimento das metas

a) Os acordos de níveis de serviço ANS, serão considerados atendidos quando a meta mensal estabelecida para cada um for cumprida segundo os critérios indicados, dentro do nível de severidade que cada chamado foi classificado.

b) Os níveis de severidade com seus respectivos prazos para solução das demandas e o escalamento estão estabelecidos a seguir.

8.4 Severidade e escalamento

a) A classificação da Severidade e do Escalamento deverá ser informada na abertura do chamado, pelos técnicos de TI da Contratante e esta classificação poderá ser alterada no decorrer dele.

b) No momento do registro do chamado os responsáveis pela abertura farão a classificação da demanda para fins de estabelecimento da prioridade do atendimento e do plano de comunicação adequado através do escalamento, segundo o nível de severidade ou impacto no ambiente do usuário.

8.5 Níveis de Severidade

a) Crítica: O uso das aplicações é paralisado ou prejudicado de forma tão severa que o serviço de TI não pode operar de modo razoável. O problema causa perda ou paralisação total do serviço. A operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.

b) Alta: A Contratante sofre uma grave perda de funcionalidade da aplicação. Funcionalidades importantes não estão disponíveis, com nenhuma alternativa ou processo alternativo aceitável, no entanto, a operação pode continuar de modo restrito.

c) Média: A Contratante sofre uma perda menor do serviço. O impacto é uma inconveniência, a qual pode exigir uma alternativa ou um processo alternativo para restaurar a funcionalidade.

d) Baixa: A Contratante solicita informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação em relação a funcionalidades/módulos, mas não há qualquer impacto sobre a operação do software. O cliente não sofre perda nenhuma de funcionalidade.

8.6. Escalamento

- a) O escalamento tem como finalidade comunicar os responsáveis da Contratante e da Contratada para acompanhamento do serviço e tratativas necessárias.
- b) A comunicação do escalamento aos responsáveis deverá ser automática no momento da abertura do chamado ou sempre que o nível de severidade do chamado for alterado, por meio de e-mail previamente cadastrado no sistema da Contratada.

8.7. O quadro abaixo estabelece para cada nível de severidade os percentuais que deverão ser calculados sobre cada ANS e o escalamento aplicado.

Nível de Severidade	Tempo de Solução	Escalamento	
		Contratante	Contratada
1 – Crítica	12,5% do ANS*	Supervisor de Desenvolvimento de TI e Supervisor de Suporte Técnico de TI	Responsável Gerencial pelo contrato com a Contratante
2 – Alta	25% do ANS*	Supervisor de Desenvolvimento de TI e Supervisor de Suporte Técnico de TI	Responsável Operacional do contrato com a Contratante. É a pessoa que será responsável pela prestação do serviço fornecido
3 – Média	50% do ANS*	Gestor Técnico (Operacional) e suplente a ser definido	Gestor Técnico (Operacional)
4 – Normal	100% do ANS*	Não se aplica	Não se aplica

***Percentual aplicado ao prazo estabelecido no item ANS do serviço ou aproximado para mais ou para menos, dependendo da necessidade da Contratante.**

8.8. O quadro abaixo estabelece para cada ANS definido a meta mensal, nível de severidade.

ANS	Indicador	Definição	Meta Mensal	Severidade
1	Garantia e Suporte técnico, incluindo Manutenção Corretiva	Mede o tempo decorrido entre o início da abertura do chamado ou acionamento por meio de software de gerenciamento de eventos, até sua total solução. <i>O prazo de Atendimento deverá ser classificado como Severidade Crítica e a solução de contorno deverá ser classificada entre (Alta, Média e Normal).</i>	Mínimo de 90% dos chamados solucionados no prazo máximo de 8 horas a partir da abertura do chamado ou detecção do evento.	Crítica=1h Alta=2h Média=4h Normal=8h

2	Reincidências	Mede o percentual de reabertura de solicitações e/ou incidentes no prazo de 30 dias	Máximo de 1% dos chamados reabertos	Não se aplica
---	---------------	---	-------------------------------------	---------------

9. Obrigações da Contratada

- a. Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas no contrato, às determinações da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação da Contratante, às suas normas e procedimentos.
- b. Disponibilizar a infraestrutura de telefonia fixa necessária (DDD 11), compatível com os demais requerimentos que integram este memorial, de sorte a atender as demandas dentro dos SLAs e demais condições estabelecidas.
- c. Manter corpo técnico devidamente habilitado para a execução dos serviços, dentro dos níveis de qualidade requeridos.
- d. Assegurar, para todas as intervenções realizadas por seus técnicos, garantia plena de operação pelo período de 90 (noventa) dias, depois de devidamente validadas pelos técnicos da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação da Contratante.
 - d.1) Durante a vigência do período de garantia dos serviços, a Contratada prestará suporte técnico específico, imediato, local ou remotamente, sem custo adicional para o contrato, de sorte a reparar as eventuais incorreções.
- e. Responsabilizar-se por todas as despesas de locomoção, estadia, alimentação, etc., decorrentes da prestação dos serviços, bem como dos atendimentos técnicos on-site prestados, inclusive aqueles que estenderem a jornada de trabalho de seus técnicos.
- f. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da Contratante;
- g. Responsabilizar-se pelo cumprimento das exigências legais no que respeita às jornadas da sua equipe de trabalho.
- h. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria;
- i. Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares da Contratante, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
- j. Manter os seus profissionais identificados por crachás, quando em trabalho nas dependências da Contratante, devendo substituir imediatamente aquele que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares da Contratante.
- k. Substituir, quando solicitado pela Contratante, o técnico que apresentar conduta ética ou profissional incompatível com as funções exercidas, dentro de prazos que não impliquem em prejuízos ao desenvolvimento normal dos serviços prestados;
- l. Responsabilizar-se pelos danos financeiros ou de imagem causados diretamente a Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela Gerência Sênior de Tecnologia da Informação da Contratante;
- m. Apresentar quando solicitado a licença de uso ou certificação de posse de todos os equipamentos e softwares de sua propriedade que serão empregados na prestação dos

serviços, não cabendo à Contratante quaisquer ônus decorrentes do uso indevido dos mesmos;

n. A Contratada deverá municiar seus técnicos, durante a prestação dos serviços, com cópias legítimas e atualizadas dos softwares e drivers requeridos;

o. A Contratada se compromete a manter sigilo total sobre todas as informações, dados, sistemas ou documentos anotados, coletados sob qualquer forma ou observados durante o processo de prestação dos serviços, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da Contratante, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou negociados com terceiros.

10. Obrigações do Contratante

- a) Disponibilizar a documentação técnica pertinente à instalação e parametrização dos produtos Microsoft Dynamics 365 Customer Service, inclusive procedimentos que envolvem o ambiente a ser atendido pela Contratada.
- b) Informar à Contratada as atualizações e incrementos ocorridos no ambiente a ser atendido, de sorte a possibilitar a capacitação das equipes de trabalho para a prestação dos serviços.
- c) Permitir o livre acesso dos técnicos da Contratada aos equipamentos e sistemas da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação para execução dos serviços de suporte do ambiente computacional.
- d) Informar à Contratada as normas e procedimentos de acesso às instalações da Contratante e eventuais alterações.

11. Gestão do Contrato

11.1. A Contratante designará 01 (um) funcionário, que exercerá a função de gestor de contrato e dos níveis de serviços acordados, com as seguintes atribuições:

- a) Inteirar-se em detalhes de todas as cláusulas e condições do instrumento contratual e seus anexos, consultando, se necessário, os órgãos técnicos da Contratante quanto aos aspectos relacionados ao objeto do contrato, de forma a que sejam cumpridas, pela Contratada, todas as cláusulas contratuais;
- b) Fiscalizar a qualidade técnica dos serviços dentro dos padrões estabelecidos neste memorial e seus anexos, notificando a Contratada em caso de necessidade de substituição de pessoal e/ou reparação de serviço;
- c) Coordenar a fiscalização da execução física e financeira do Contrato;
- d) Coordenar a fiscalização dos níveis de serviços acordados, quanto aos aspectos relacionados aos indicadores de qualidade e desempenho, bem como os quantitativos relativos aos serviços;
- e) Colaborar com a Contratada sugerindo melhores métodos de trabalho e exercendo fiscalização preventiva, preferencialmente à fiscalização corretiva;
- f) Averiguar se a Contratada utiliza procedimentos seguros e mantém seu pessoal devidamente protegido, de forma a evitar acidentes;
- g) Analisar e aprovar os relatórios gerenciais de serviços, bem como atestar as faturas para o devido pagamento;

- h) Solicitar posicionamento do seu superior nas decisões e providências que ultrapassarem sua competência, em tempo hábil, para adoção das medidas convenientes.

Anexos:

I – Especificação das Necessidades de Implantação
II – Detalhamento das Atividades da área fim do SESI-SP
III – Detalhamento das Atividades da Central de Relacionamento
E – Termo de Confidencialidade
F – Lei Geral de Proteção de Dados

ANEXO I**ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE IMPLANTAÇÃO****ANEXO I – Especificação das Necessidades de Implantação**

Implementação, customização, integração e manutenção das funcionalidades do Microsoft Dynamics para atendimento dos processos da área fim do Sesi e da Central de Relacionamento do Sesi SENAI, conforme descrito neste documento e nos anexos II e III.

1. DESCRIÇÃO DOS SETORES QUE UTILIZARÃO O SISTEMA**1.1 ÁREA FIM DO Sesi:****1.1.1 Cenário Atual**

Áreas fim do Sesi-SP: utilizam a ferramenta Pipefy para gestão do atendimento das demandas internas e externas. Objetivo principal da contratação de uma ferramenta desse tipo é ter um canal condutor das demandas dos clientes internos e externos (por meio de formulários, e-mails ou chat) até as equipes que realizaram o atendimento, bem como o promover o devido gerenciamento dessas demandas de forma a obter ganho de produtividade e melhoria na experiência do cliente.

O quadro a seguir representa a quantidade prevista de usuários por função de acordo com as áreas de negócio. Consideramos para efeito de contagem Agente usuário que faz o primeiro atendimento ao cliente e cria a ocorrência e Operador, o usuário que faz parte da equipe técnica e faz o segundo atendimento ao cliente após receber a ocorrência de um Agente.

Área	Tipo de demanda	Demanda	Qtde de Agentes	Qtde de Operadores
Gerência de Qualidade de Vida	Externa	Serviços de atendimento aos clientes de Saúde e Segurança no Trabalho	5	26
Gerência de Operações	Interna	Solicitações de compras e pagamento de fornecedores Solicitações de faturamento aos clientes	0	17
Gerência Executiva de Educação	Interna	Solicitações relacionadas à plataforma EaD	0	13
Núcleo de Comunicação	Interna	Solicitações relacionadas a produção de peças de publicidade para as unidades do Sesi. Possui vários fluxos internos dentro da área de comunicação	5	45

1.1.2 Cenário alvo

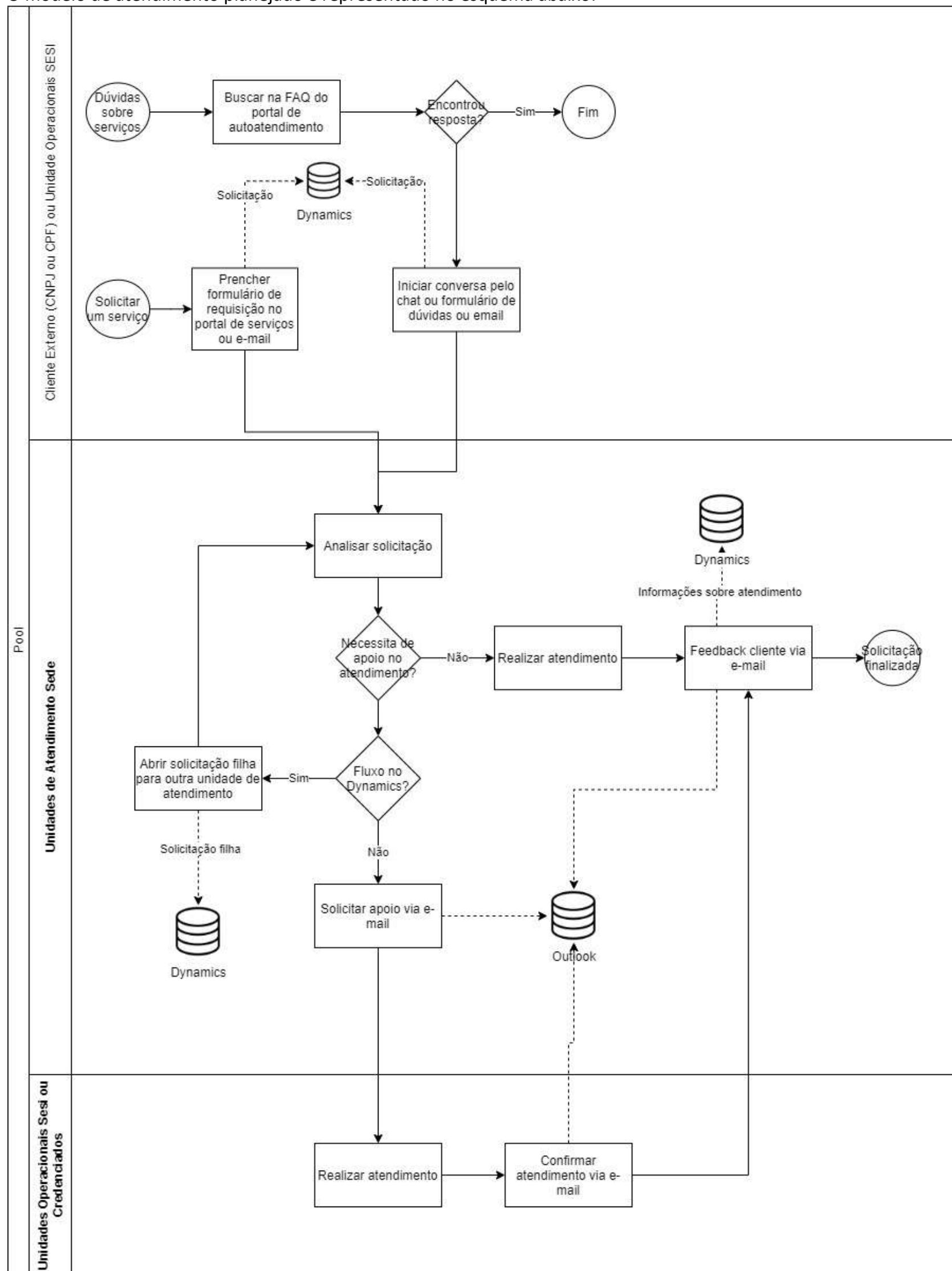
A ferramenta será utilizada por colaboradores do Sesi-SP para o gerenciamento de demandas de atendimento interno (serviços realizados entre unidades do Sesi-SP) e externo (serviços prestados à clientes). Considerando o seguinte:

- Disponibilizar portais de atendimento e autoatendimento para demandas internas das unidades operacionais para as unidades da sede.
- Disponibilizar portal de atendimento e autoatendimento para demandas de clientes externos.
- Portais customizáveis, que permitam a inclusão ou edição (em formato low-code) de formulários de requisição, conversas com Chat ou FAQs de atendimento
- Os usuários do sistema com caixas de e-mail próprias ou compartilhadas integradas a ferramenta, permitindo a abertura de solicitações por meio dessa ferramenta.

- E. Parte dos usuários do sistema possuem e-mail externo, ou seja, não possuem e-mail do domínio sesisp.org.br.
- F. Canais de atendimento em formato omnichannel: portal de autoatendimento, chat, chatbot, e-mail e whatsapp.
- G. Suporte na operação da ferramenta, manutenção preventiva, evolutiva ou adaptativa do sistema.

Tecnicamente o sistema deve atender às necessidades do processo apresentado no Anexo II

O modelo de atendimento planejado é representado no esquema abaixo:



1.2. Central de Relacionamento SESI SENAI-SP:

1.2.1. Cenário Atual

Até o final de julho/21 a operação era realizada por empresa terceirizada com recursos limitados ao atendimento telefônico e a troca de e-mail em formato não padronizado com os clientes. Parte do sistema utilizado pela empresa contratada era proprietário e parte era um sistema de mercado e este conjunto não era integrado e permitia a consulta das ofertas de produtos e serviços nos sistemas legados bem como a consulta do histórico de ligações do cliente e o registro de observações da ligação atual.

A partir de agosto/21, a operação foi assumida pelo SESI SENAI e provisoriamente foi desenvolvido internamente um sistema destinado a apresentação das informações de oferta de produtos e serviços oriundas do sistema legado bem como a consulta do histórico de ligações do cliente e o registro de informações do atendimento atual. Em paralelo e não integrado a este sistema, foi elaborada uma planilha Excel que após o preenchimento pelos atendentes, permite o monitoramento das operações da Central.

A operação atual conta com dois números de telefone divulgados ao público (01 telefone fixo e 01 DDG), contamos também com uma linha de telefonia móvel destinada à troca de mensagens através de aplicativos como WhatsApp e o SMS. Outro canal de comunicação atualmente disponível é o preenchimento de um formulário disponível nas páginas institucionais seu preenchimento possibilita a padronização e a organização das informações e a Central recebe esta informação a partir do envio de um e-mail.

1.2.2. Cenário alvo

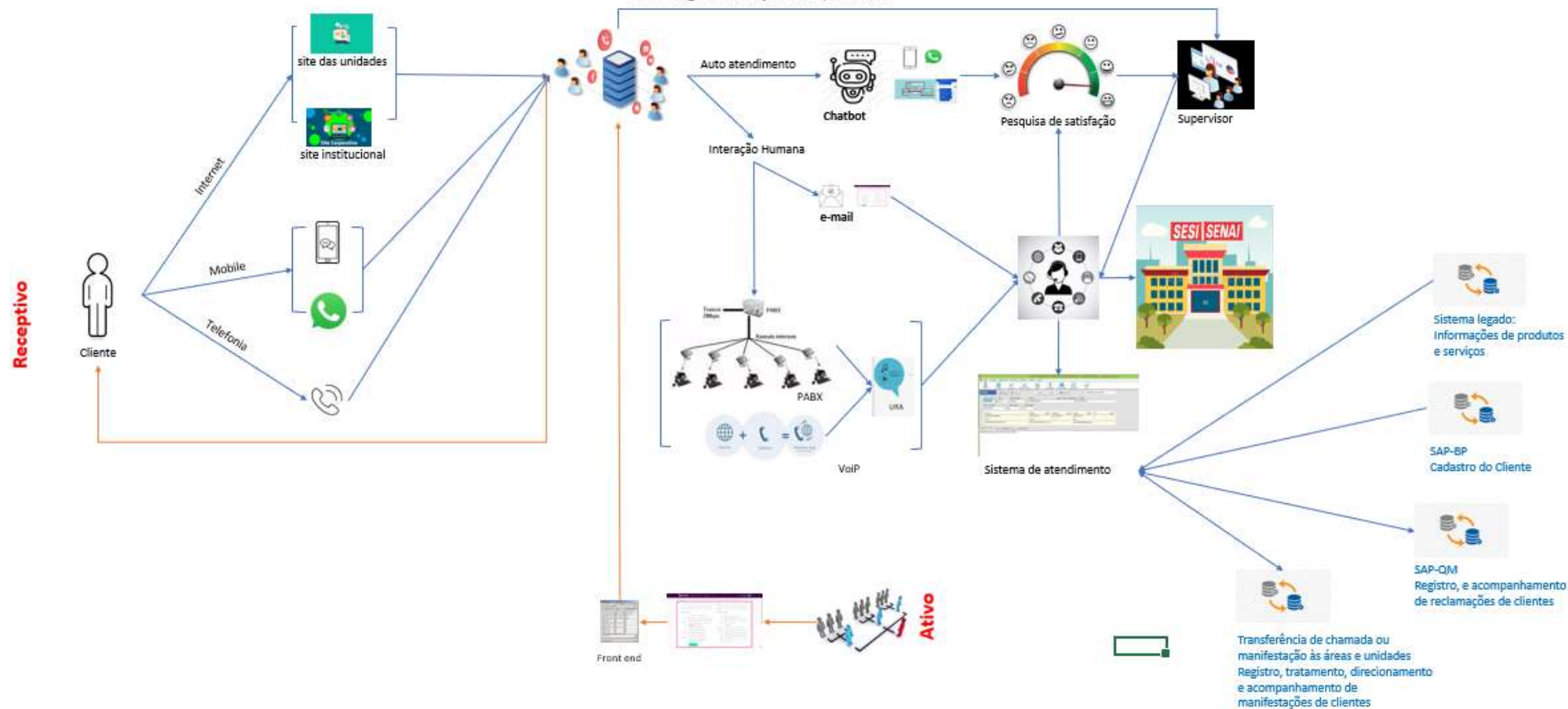
A ferramenta será utilizada por colaboradores do SESI-SP e do SENAI-SP para a recepção, direcionamento, tratamento e gerenciamento das manifestações dos clientes internos e externos através de ligações telefônicas, e mensagens escritas como WhatsApp, SMS, chatbot e-mail, etc. Considerando as seguintes premissas:

- A. Disponibilizar portais de atendimento e autoatendimento para demandas dos clientes, funcionários, empresas e fornecedores (internos e externos).
- B. Portais customizáveis, que permitam a inclusão ou edição (em formato low-code) de formulários de requisição, conversas com Chat ou FAQs de atendimento
- C. Canais de atendimento gerenciados por ferramenta omnichannel: portal de autoatendimento, chat, chatbot, e-mail, whatsapp, PABX e URA
- D. Suporte na operação da ferramenta, manutenção preventiva, evolutiva ou adaptativa do sistema.

O modelo de atendimento planejado é representado no desenho abaixo:

CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Omnichannel
Administração de todos os canais de comunicação (internet, mobile, telefonia)
Validar ou criar nº de protocolo
Administrar fila de espera
Call Blending – administração de Receptivo e Ativo



Tecnicamente o sistema deve atender às necessidades do processo apresentado no Anexo III

2. Cronograma de Implantação

A implantação de todas as funcionalidades será realizada em etapas conforme descrição e classificação da prioridade descrita na tabela abaixo. O detalhamento das integrações citadas está no item 3.

#	Necessidade	Entregas a realizar pela contratada	Prioridade
1	Análise conjunta (contratada e SESI SENAI) da versão final dos mapas de processos (TO-BE) a serem implementados.	Documentação do processo TO-BE.	Imediata
2	Integração com o Active Directory, funcionalidades e ferramentas Microsoft 365.	Login único para as ferramentas do Microsoft 365 funcionando.	Imediata
3	Criação dos portais de autoatendimento internos e externo, formulários de requisição e implantação de formulários padronizados e ferramentas de chat e chatbot a serem acessadas via Intranet, sites institucionais e redes sociais. As informações básicas para o portal de atendimento e os formulários de requisição serão fornecidas pelo contratante. Os scripts para o direcionamento das conversas do atendimento do chatbot serão construídos juntamente com a contratante.	• Módulos de capacitação disponíveis para todos os usuários em caso de capacitação online. • Todos os funcionários capacitados em caso de modelo presencial	Imediata
4	Ativação das licenças Microsoft Dynamics permitindo que os usuários já possam utilizar a ferramenta em suas funcionalidades nativas.	Acessos liberados para os usuários do sistema.	Imediata

5	Treinamento dos usuários de cada área: - Grupo 1: Usuários que vão operar e monitorar a atividade dos operadores o sistema: treinamento para utilização das funcionalidades necessárias ao uso avançado da ferramenta. Alguns usuários do grupo 1 deverão ser treinados para atuar como multiplicadores da utilização do sistema. - Grupo 2: Usuários que vão administrar e criar novos fluxos e fazer melhorias nos atuais: treinamento para gestão, construção e atualização de fluxos. O treinamento pode ocorrer em paralelo com as etapas 3 e 4.	Disponibilizar módulo de capacitação online sobre a utilização básica do sistema para todos os usuários. Capacitação de alguns usuários do grupo 1 para atuarem como multiplicadores do conhecimento com carga horária mínima de 16h. Aproximadamente 30 pessoas. Capacitação dos usuários do grupo 2 com carga horária mínima de 80h. Aproximadamente 8 pessoas.	Imediata
6	Integração com sistema de URA e DAC	Integração entre URA, DAC e Dynamics implementada e operacional, permitindo o fluxo de informações dos dois primeiros sistemas para o terceiro.	Curto Prazo
7	Integração com sistema SAP QM	Integração entre SAP QM e Dynamics implementada e operacional, permitindo o fluxo de informações entre os dois sistemas.	Curto Prazo
8	Integração com sistema SGIS	Integração entre SGIS e Dynamics implementada e operacional, permitindo o fluxo de informações do primeiro para o segundo	Médio Prazo
9	Integração com sistema SISAE	Integração entre SAP SISAE e Dynamics implementada e operacional, permitindo o fluxo de informações do primeiro para o segundo.	Médio Prazo

10	Integração com SGSET	Integração entre SAP SGSET e Dynamics implementada e operacional, permitindo o fluxo de informações do primeiro para o segundo.	Médio Prazo
11	Integração com PTV/SSE	Integração entre o Dynamics e os sistemas legados Plano Tático de Vendas (PTV) e Sistema Sesi Empresa (SSE) que compõem o CRM do Sesi.	Médio Prazo

3. Integrações

A integração com sistemas legados assim como a migração de dados deve ser realizada objetivando o pleno atendimento do processo futuro, o conteúdo abaixo apresenta o objetivo de tais integrações, porém o detalhamento com os dados, campos, formatos, etc, será definido na etapa de análise conjunta da versão final dos mapas de processo.

1. Integração com o Active Directory e ferramentas Microsoft 365: conectar Microsoft Dynamics às ferramentas Microsoft 365 que são utilizadas pelo Sesi-SP e SENAI-SP para que os usuários utilizem a mesma senha para o acesso à ferramenta.
2. Integração com sistema de URA e DAC / PABX: com o objetivo de gerenciamento das ligações telefônicas bem como o controle das filas de espera e a administração dos serviços receptivos e ativos. O sistema de URA atual é administrado pela FORT e está em fase de atualização.
3. Integração com sistema do Sesi: SGIS: com o objetivo de coleta de informações de oferta de produtos e serviços, bem como dados das unidades como informações para contato e responsáveis. (integração não existente no processo atual)
4. Integração com sistema do SENAI: SGSET: com o objetivo de coleta de informações de oferta de produtos e serviços, bem como dados das unidades como informações para contato e responsáveis. (integração já existente no processo atual)
5. Integração com SAP módulo – QM: com o objetivo de registro, direcionamento, tratamento e gerenciamento das reclamações de clientes (integração não existente no processo atual)
6. Integração com SAP módulo – BP: com o objetivo de identificação dos dados dos funcionários, clientes e fornecedores cadastrados (integração já existente no processo atual)
7. Integração com o sistema do Sesi PTV-SSE (2 sistemas integrados que formam o CRM do Sesi): o objetivo é coletar as informações de serviços vendidos a fim de automatizar parte do atendimento.

4. Acessos

O acesso à ferramenta deve ser segregado por perfil diferenciado pelas atribuições dos usuários. A princípio identifica-se os seguintes perfis:

5. Relatórios

Configuração de relatórios básicos no Dynamics com as informações:

- Número de solicitações por mês;

- Número de solicitações atendidas e em aberto;

Perfil	O que faz	Omnichannel	Tipo de Usuário	Qtd Sesi	Qtd Conformidade
Agente	Atende o cliente diretamente por meio de canais de comunicação administrados pelo omnichannel. Executa atividades para resolução dos chamados. Quando necessário distribui as solicitações para os operadores	Sim	Enterprise	10	6
Operador	Executa atividades para resolução dos chamados não resolvidos pelos agentes. Quando necessário distribui para outros operadores	Não	Enterprise	87	0
Administrador	Possui os mesmos acessos destinados aos Agentes e Operadores além do monitoramento das operações, atendimentos e acesso aos relatórios disponíveis no Dynamics. Acessa a todo o conteúdo registrado pelos operadores, além do acesso aos relatórios.	Não	Team Members	10	3
Técnico	Possibilitará a criação e manutenção de formulários manutenções e customizações dos fluxos de trabalho do sistema	Não	Enterprise	5	3

- Número de solicitações por tipo;
- Número de solicitações por canal de comunicação;
- Número de solicitações por unidades do Sesi-SP e do Senai-SP;
- Número de solicitações por cliente;
- Tempo médio de atendimento por serviço e por etapa;
- Número de solicitações por etapa de cada fila;
- Tempo médio de atendimento por agente;
- Tempo de ociosidade dos atendentes;
- Quantidade de atendimento por assunto;
- Porcentagem de manifestações atendidas dentro do prazo;

ANEXO II

DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DA ÁREA FIM DO SESI-SP

Anexo I – Detalhamento das atividades da área fim do SESI

Esse documento detalha os fluxos dos processos de trabalho para implementação do Microsoft Dynamics 365 Customer Service. Essa descrição representa os modelos em seus estados atuais (AS-IS) e serão analisados junto a contratada a fim de adequá-los ao sistema.

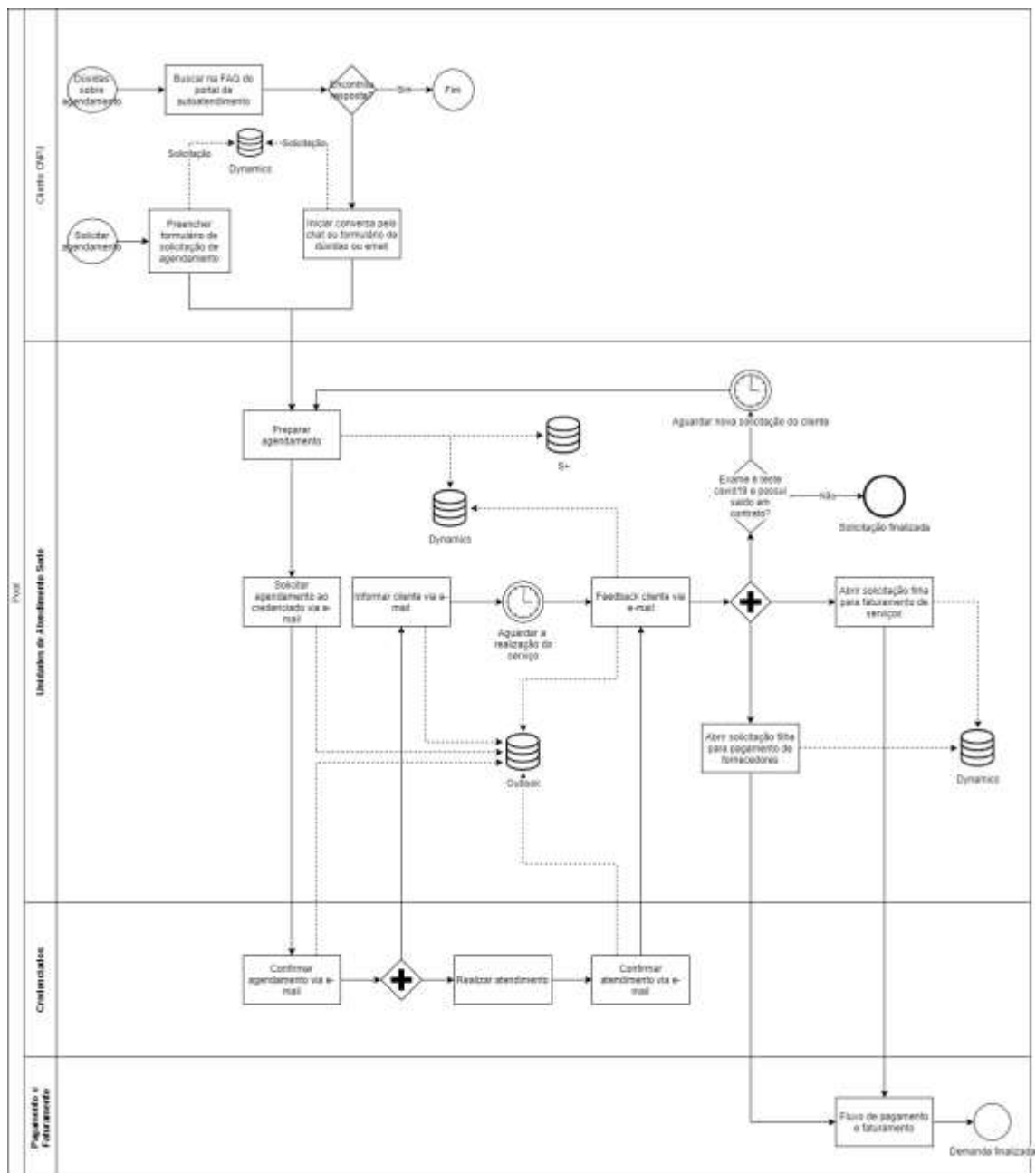
1. Unidades de Atendimento do SESI-SP

GQV	Externa	Serviços de atendimento aos clientes de Saúde e Segurança no Trabalho
-----	---------	---

1.1. Agendamento de exames e serviços de Saúde e Segurança do Trabalho:

#	Etapa	Responsável	Quando	Como	Informações necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?	Nome do sistema
1	Solicitação de atendimento	Time de vendas ou empresa cliente	Após assinatura de proposta comercial	Envio do formulário de solicitação no portal de atendimento	Nº da proposta, Unidade responsável, Contato unidade, Contato Cliente, Razão social, cnpj do cliente, Serviços de SST ou Exames ou Teste COVID, Lista de exames por funcionário (arquivo em excel) com nome do funcionário CNPJ, RG, PIS.	Manual	Sim	Parte dessas informações estão no PTV e SSE
2	Preparação do agendamento	Central de agendamento	Até 24h após o recebimento da demanda	Cadastrar dados funcionários no sistema interno do sesi S+	Indicar no sistema quando o cadastro foi realizado	Manual	Não.	
3	Agendamento	Central de agendamento	Até 48h após a etapa de preparação	Enviar solicitação ao credenciado via e-mail automático ou atendimento telefonico	Dados do credenciado (Razão social, contato e endereço, horário de agendamento dos testes)	Manual (disparo do email pode ser automatico)	Não	

4	Informar cliente	Central de agendamento	Após confirmação do agendamento	E-mail para o cliente confirmando o atendimento	data e Horário de agendamento de cada teste	Manual	Não	
5	Realização do serviço	Credenciado	Data agendada para os testes	Processo interno do credenciado fora dos sistemas do Sesi	Tabela com funcionários que foram testados	Manual	Não	
7	Solicitar faturamento	Central de agendamento	Após realização do serviço	Enviar formulário de faturamento para o time de faturamento	Nº da proposta, Unidade, Razão Social e CNPJ do cliente, Quantidade de exames realizados, data de faturamento e vencimento, valor a faturar	Manual	Não	
8	**Devolutiva de resultados ao cliente	Time Saúde e Segurança	Após realização do serviço	Tratar as informações de atendimento, preparar e enviar relatório em formato pdf para o cliente por meio de template de e-mail.	Dados epidemiológicos	Manual	Não	
9	Pagamento dos fornecedores	Central de agendamento	Após realização do serviço	Enviar formulário de faturamento para o time de pagamento	Nº do contrato do credenciado, serviço prestado, valor do serviço	Manual	Não	
10	Se teste COVID, manter solicitação aberta, aguardando sinal do cliente para realização de mais testes	Central de agendamento	Após realização do serviço	Enviar formulário de faturamento para o time de pagamento	Nº do contrato do credenciado, serviço prestado, valor do serviço	Manual	Não	



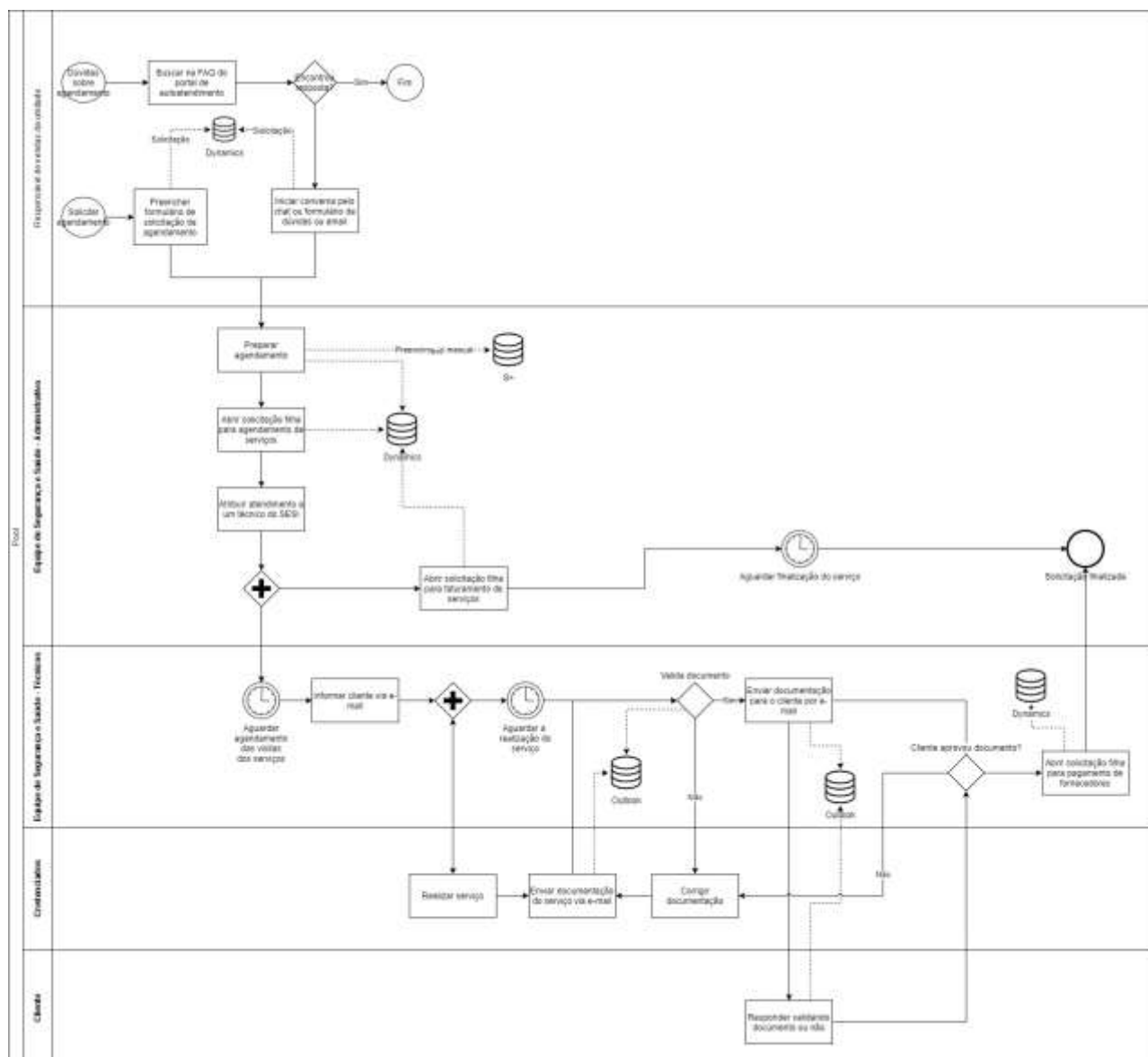
1.2. Atendimento de Serviços de Saúde e Segurança do Trabalho:

GQV	Externa	Serviços de atendimento aos clientes de Saúde e Segurança no Trabalho
-----	---------	---

#	Etapa	Responsável	Quando	Como	Informações Necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?	Nome do sistema

1	Solicitação de atendimento	Time de vendas	Após assinatura de proposta comercial	Envio do formulário de solicitação	Nº da proposta, Unidade responsável, Contato unidade, Contato Cliente, Razão social, cnpj do cliente, lista de serviços contratados, valor do serviço, planilha M1	Manual	Sim	Parte dessas informações estão no PTV e SSE.
2	Preparação do agendamento	Administrativo da Saúde e Segurança do Trabalho	Após recebimento da demanda	Realizar cadastro da empresa e subir planilha M1 no sistema S+ (fora do Dynamics) e realizar alinhamento técnico com o cliente	Indicar no Dynamics quando o cadastro da empresa e alinhamento técnico foram realizados	Manual	Não	
3	Agendar serviço com a credenciada	Central de agendamento	Após recebimento da demanda	Abrir solicitação no fluxo de agendamento	Dados do credenciado (Razão social, contato e endereço, nome do técnico e contato do técnico da credenciada).	Manual	Não	
4	Atribuir atendimento a um técnico do Sesi	Central de agendamento	Após confirmação do agendamento	Criação de requisições filhas para cada técnico que gerenciará os serviços	Nome do técnico do Sesi, serviço a ser acompanhado, unidades do cliente aonde os serviços serão executados	Manual	Não	
5	Realização do serviço	Credenciado	A partir da visita ao cliente	Processo interno do credenciado fora dos sistemas do Sesi. Realizar visitas ao cliente para a coleta de informações e elaborar o documentos legal. Enviar o documento ao técnico do Sesi-SP responsável pelo serviço	data de início e fim das visitas do credenciado, documento elaborado pelo credenciado, data de entrega do documento	Manual	Não	
6	Revisão dos documentos	Técnico Sesi-SP	Até 2 dias após a entrega pelo credenciado	Verificar se o documento foi elaborado conforme os padrões do Sesi-SP. Se necessário	Observações sobre a documento e data de solicitação de correção ou aprovação	Manual	Não	

				ajustes, solicitar correção ao credenciado, via e-mail.				
7	Correção da documentação	Credenciado	Até 2 dias após a solicitação de correção	Processo interno do credenciado fora dos sistemas do Sesi. Corrigir os pontos indicados pelo Técnico do Sesi-SP. Após finalizar enviar documento corrigido para o Sesi-SP	Documentação corrigida, data de entrega da correção	Manual	Não	
8	Entrega ao cliente	Técnico Sesi-SP	Até 1 dia após a entrega da correção	Enviar documentação para o cliente via template de e-mail, solicitando validação no prazo de 3 dias.	Documento finalizado, data do envio ao cliente	Automático	Não	
9	Cliente solicita alterações	Técnico Sesi-SP	Após o recebimento da solicitação de revisão por e-mail	Solicitar ao credenciado a correção e voltar o ticket para a etapa 7	Data de solicitação da correção. Documento com os comentários do cliente, especificando as correções necessárias.	Manual	Não	
10	Solicitar faturamento	Administrativo da Saúde e Segurança do Trabalho	Após a etapa 2	Abrir ticket filho no fluxo de Faturamento	Verificar fluxo de faturamento	Manual	Não	
11	Solicitar pagamento dos credenciados	Central de atendimento	Após realização do serviço	Comunicar Central de Atendimento para que eles realizem o pagamento	Nº do contrato do credenciado, serviço prestado, valor do serviço	Manual	Não	

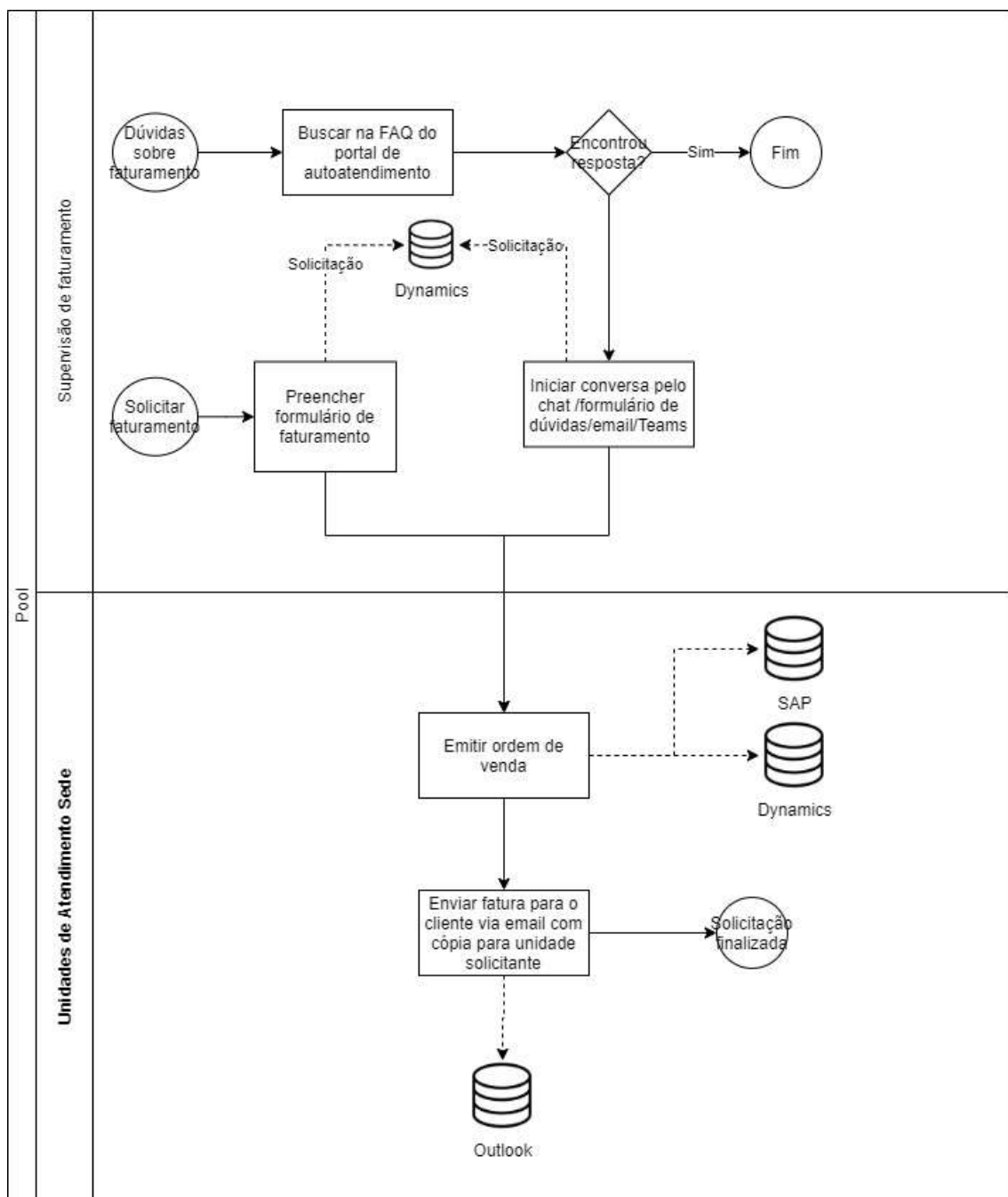


1.3 Faturamento

GO	Interna	Solicitações de compras e pagamento de fornecedores
		Solicitações de faturamento aos clientes

#	Etapas	Responsável	Quando	Como	Informações Necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?	Nome do sistema
1	Solicitar faturamento	Unidade demandante	Conforme acordado com o cliente	Envio do formulário de solicitação	Tipo de documento a emitir; dados cliente: razão social, cnpj, nome e email de contato; N° da proposta, valor fatura, Anexar proposta, Anexar planilha de faturamento	Manual	Não	

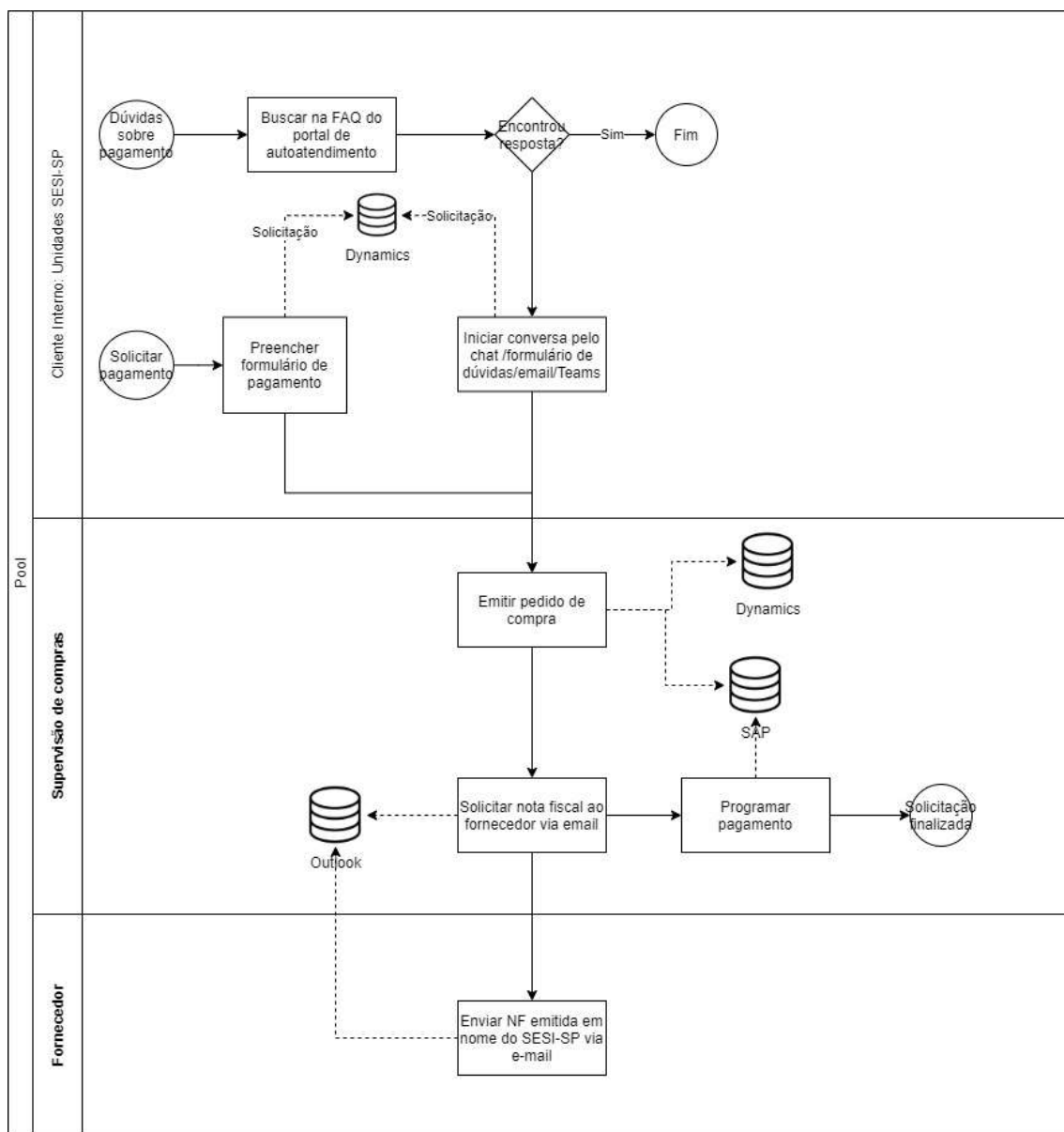
2	Emitir Ordem de Venda e NF	Equipe faturamentos	Após recebimento da demanda	Emitir o pedido de compras no SAP (fora do dynamics)	Anexar Ordem de Venda e Nota Fiscal	Manual	Sim	SAP (é exportada, mas sem necessidade de integração inicial)
3	Enviar Fatura para o cliente	Equipe faturamentos	Após etapa 2	Enviar a fatura (boleto + NF) para o cliente por e-mail com cópia para o responsável da unidade	Anexar NF	Automática	Não	



1.4 Pagamento de fornecedores

GO	Interna	Solicitações de compras e pagamento de fornecedores
		Solicitações de faturamento aos clientes

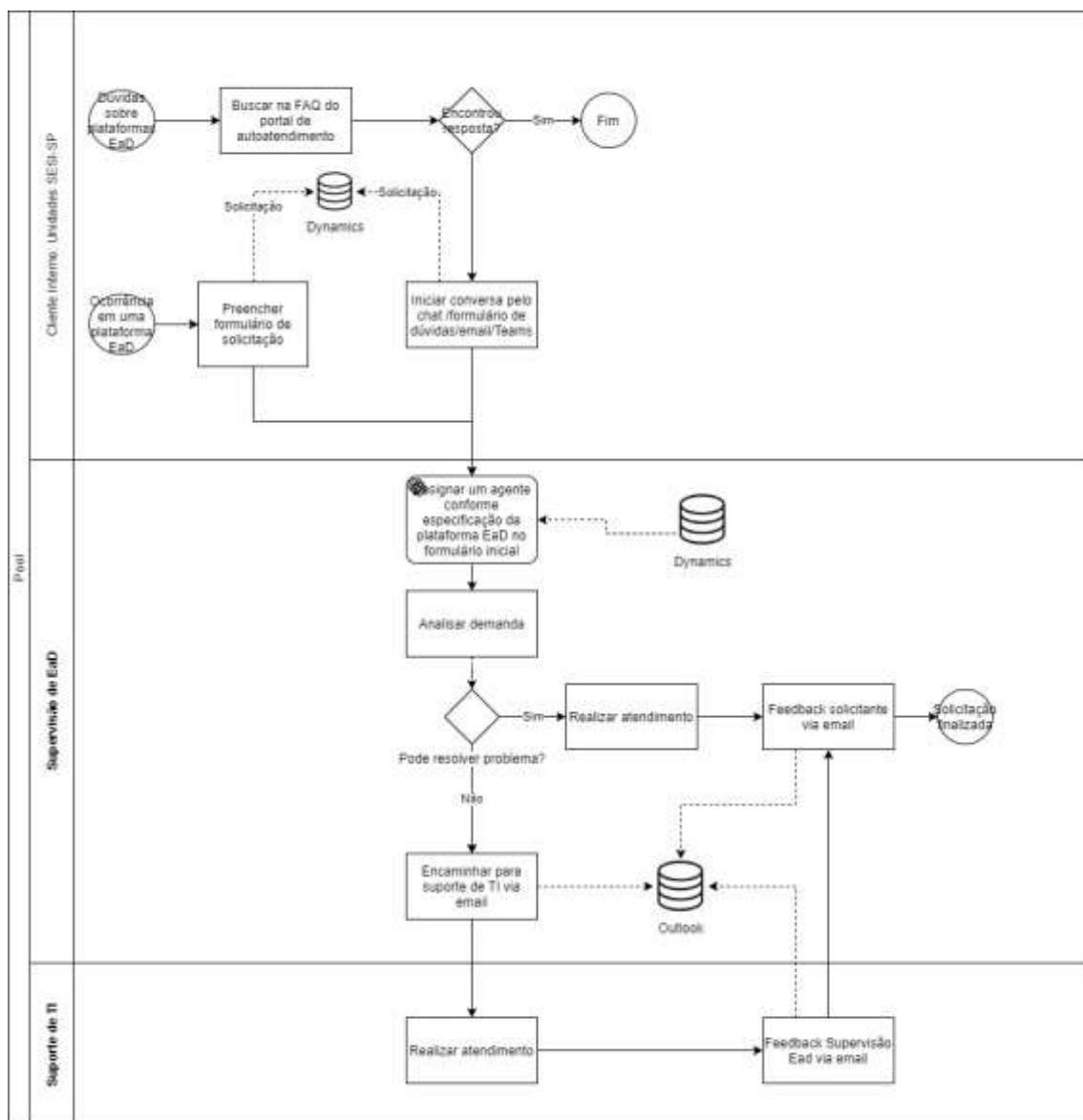
#	Etapa	Responsável	Quando	Como	Informações Necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?	Nome do sistema
1	Solicitar pagamento	Unidade demandante	Após realização do serviço	Envio do formulário de solicitação	Produto/Serviço adquirido, Razão social do fornecedor, CNPJ do fornecedor, valor, centro de custos para débito, unidade do solicitante, e-mail do solicitante, e-mail e telefone do fornecedor, observações, anexos de documentos	Manual	Não	
2	Emitir pedido de compra	Equipe pagamentos	Após recebimento da demanda	Emitir o pedido de compras no SAP (fora do dynamics) e fazer auto	Anexar pedido de compra, número do pedido	Manual	Sim	SAP (é exportada, mas sem necessidade de integração inicial)
3	Solicitar nota fiscal	Equipe pagamentos	Após etapa 2	Solicitar emissão de NF ao fornecedor via email	Anexar NF	Automático	Não	
4	Realizar pagamento da NF	Equipe pagamentos	Após etapa 3	Programar o pagamento fornecedor no SAP (fora do Dynamics)	Cópia da Nota Fiscal, dados bancários do fornecedor, contrato	Manual	Sim	SAP (é exportada, mas sem necessidade de integração inicial)
5	* Feedback ao solicitante	Equipe pagamentos	Após pagamento	Enviar email de feedback ao solicitante e fornecedor	Data do pagamento	Manual	Não	



1.5 Suporte às plataformas EaD:

GEE	Interna	Solicitações relacionadas à plataforma EaD
-----	---------	--

#	Etapa	Responsável	Quando	Como	Informações Necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?
1	**Solicitação de atendimento	Analista de Suporte de Informática	Após assinatura de proposta comercial	Envio do formulário de solicitação	Nome do solicitante, e-mail de contato (se possível já puxar da conta microsoft), plataforma/sistema de atendimento, centro educacional, motivo do contato, tipo de usuário impactado, tipo de necessidade de atendimento por plataforma, dados do usuário impactado (nome, cpf, email, descrição do atendimento).	Manual	Não
2	Atribuir demanda a um agente	Equipe Suporte EaD (pode ser realizado automaticamente pelo sistema)	Após recebimento da demanda	Atribuir conforme o campo "plataforma/sistema de atendimento"	Nome do agente responsável, prazo de atendimento	Automática	Não
3	Realizar o atendimento	Agente Suporte EaD	Após atribuição	Analisar a demanda e verificar se o próprio agente pode realizar o atendimento	Anotações sobre a solicitação	Manual	Não
4	Encaminhar para suporte da GSTI	Agente Suporte EaD	Após análise da solicitação	Se o agente julgar necessidade de suporte da GSTI para resolução do problema o novo desenvolvimento, encaminhar uma solicitação de email para o suporte de TI	e-mail dos técnicos de TI responsáveis pelo suporte, e as informações sobre o atendimento passadas pelo solicitante inicial	Manual	Não
5	Realizar o atendimento do chamado	Técnico de TI	Após recebimento da demanda pela TI	Analisar problema e aplicar solução viável (fora do sistema). Após solução enviar email para o Agente de Suporte EaD e solicitante	Data de finalização	Manual	Não
6	*Feedback ao solicitante	Agente de Suporte EaD	Após conclusão do serviço	Enviar email de feedback ao solicitante	Solução adotada	Automático	Não

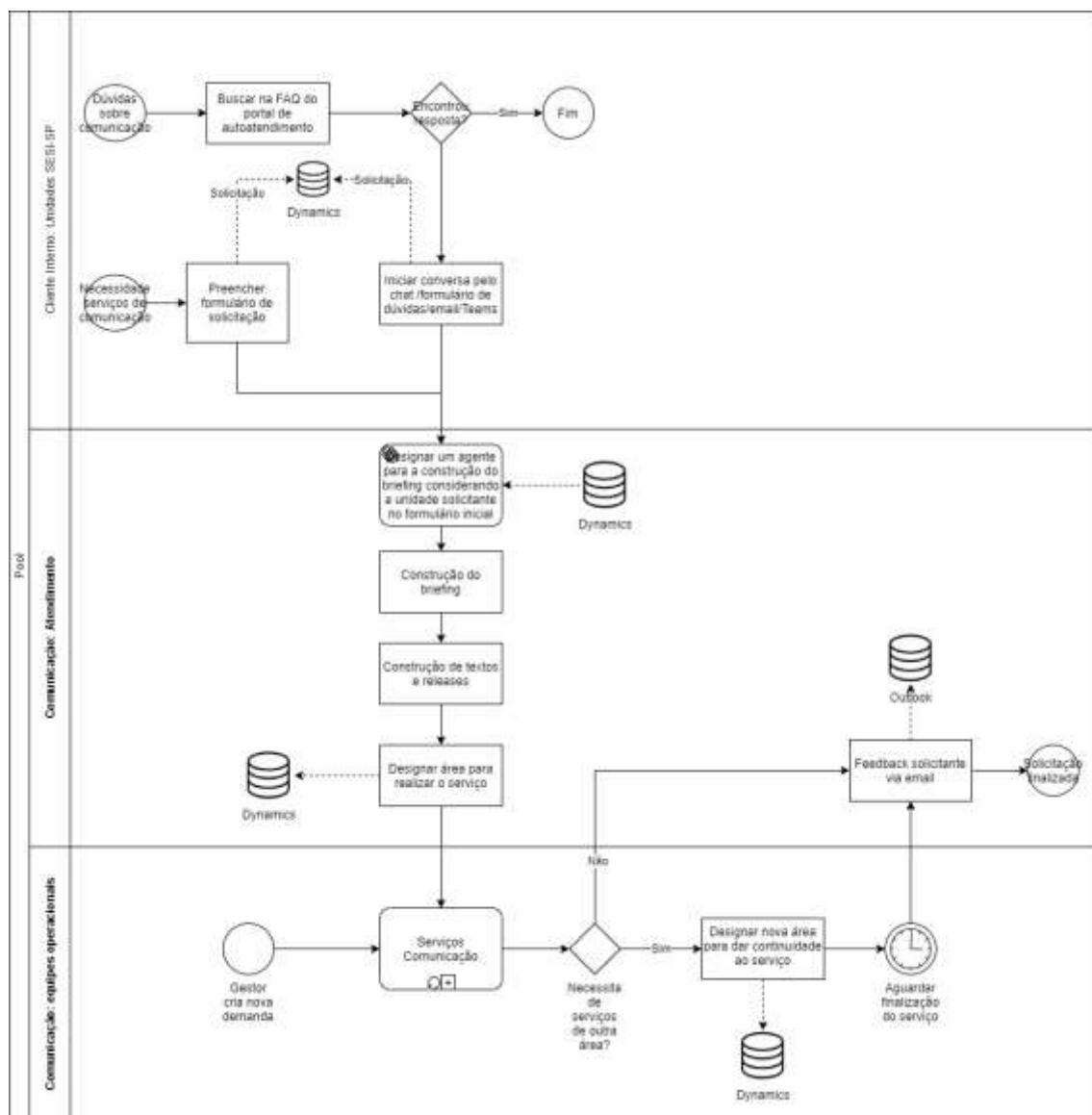


1.6 Atendimento Comunicação

Comunicação	Interna	Solicitações relacionadas a produção de peças de publicidade para as unidades do SESI. Possui vários fluxos internos dentro da área de comunicação
-------------	---------	--

#	Etapas	Responsável	Quando	Como	Informações Necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?	Nome do sistema
1	Solicitar atendimento	Unidades do SESI-SP	Após definir o escopo da necessidade	Envio de formulário de solicitação. A demanda deve ser atribuída automaticamente para um agente considerando a unidade de origem da demanda	Informações/Reuniões, unidade demandante, assunto, prazo esperado da entrega	Manual	Não	

2	Construção do Briefing	todos atendimento	Após consolidar informações	processo interno	Forms preenchido corretamente	Manual	Não	
3	Construção de textos e releases	todos atendimento	após briefing	processo interno	Dados da área técnica vindo do forms/reuniões de trabalho	Manual	Não	
4	Atribuição para as outras áreas da comunicação	todos atendimento	após briefing	atribuição no sistema	Áreas e nomes cadastrados / tipo de projeto cadastrado	Manual	Não	
5	Retorno do job	todos atendimento	após itens solicitados finalizados por outras áreas	Envio das peças para área solicitante para aprovar. O retorno do job ao solicitante é feito através de apresentação (pdf) com as peças desenvolvidas, por e-mail ou reunião de apresentação e alinhado pelo atendimento. O cronograma é montado na fase de briefing e poderia estar no sistema, se possível. Atualmente o cronograma é elaborado em uma planilha de excel com a ajuda de prazos setados dentro das demandas do pipefy.	Todos os itens/apresentações compartilhados	Manual	Não	



1.7. Fluxos internos comunicação

Comunicação	Interna	Solicitações relacionadas a produção de peças de publicidade para as unidades do SESI. Possui vários fluxos internos dentro da área de comunicação
-------------	---------	--

1.7.1. Criação

#	Etapas	Responsável	Quando	Como	Informações Necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?
1	Solicitar atendimento	Time comunicação	Após definir o escopo da necessidade	Envio de formulário de solicitação	Tipo de projeto: novo, recorrente, ambientação	Manual	Não
2	Produzir peças/materiais	Designers	Chegada de Briefing	envio pelo atendimento	todo material	Manual	Não
3	aprovação	designers/gestão de criação/atendimento/solicitantes	itens estiverem finalizados	enviar aos aprovadores internos e solicitante	material finalizado	Manual	Não
4	ajustes e revisão	designers	itens forem devolvidos	revisão pedida pelo solicitante e atendimento	apontamentos para revisão (email ou pdf)	Manual	não

5	atribuições a outras áreas	designers	necessário outras produções (vídeo, por exemplo)	envio de materiais necessários à equipe sucessora	arquivos, logos, cartelas, etc	Manual	Não
6	produção	designers	finalizada peças que necessitam de produção física	solicitação de pedido de compra e envio p fornecedor	fornecedores cadastrados	Manual	Não

1.7.2. Produção RTV

Comunicação	Interna	Solicitações relacionadas a produção de peças de publicidade para as unidades do Sesi. Possui vários fluxos internos dentro da área de comunicação
-------------	---------	--

#	Etapas	Responsável	Quando	Como	Informações Necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?	Nome do sistema
1	entrada de tarefa	Gestão/atendimento	após briefing/requisição aberta	responsáveis repassam necessidade de produção para coordenador da área	preenchimento do card ou informações da produção	Manual	Não	
2	análise da demanda	coordenador de RTV	após entrada da tarefa	análise do tipo de produção, data, horário, local e briefing	informações do card	Manual	Não	
3	distribuição da demanda	coordenador de RTV	após análise	distribuir e organizar quem será o responsável pela produção	peçoal disponível e tipo de demanda	Manual	Não	
4	acompanhamento produção	produção/coordenador	durante produção	acompanhar agenda da produção	locais e horários das produções	Manual	Não	
6	Aprovação	gestores	após produção	através de envio do arquivo finalizado	Vídeo compartilhado via OneDrive ou rede local da Sede do Sesi-SP	Manual	Não	
5	disponibilização do material	produção	após produção	conferir se o material foi tratado e enviado para solicitantes	andamento das demandas e envios	Manual	Não	

1.7.3. Edição de Vídeo

#	Etapas	Responsável	Quando	Como	Informações Necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?	Nome do sistema
1	entrada de tarefa	Gestão/atendimento	após briefing/requisição aberta	responsáveis repassam necessidade de produção para coordenador da área	preenchimento do card ou informações da produção	Manual	Não	
2	análise da demanda	coordenador de RTV	após entrada da tarefa	análise do tipo de produção, data, horário, local e briefing	informações da requisição	Manual	Não	
3	distribuição da demanda	coordenador de RTV	após análise	distribuir e organizar quem será o responsável pela produção	peçoal disponível e tipo de demanda	Manual	Não	
4	acompanhamento produção	produção/coordenador	durante produção	acompanhar agenda da produção	locais e horários das produções	Manual	Não	
5	Aprovação	gestores	após produção	através de envio do arquivo finalizado	vídeo compartilhado	Manual	Não	
6	disponibilização do material	produção	após produção	conferir se o material foi tratado e enviado para solicitantes	andamento das demandas e envios	Manual	Sim	Onedrive Importada e exportada

1.7.4. Demandas de big data

#	Etapa	Responsável	Quando	Como	Informações Necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?	Nome do sistema
1	* Entrada de tarefa	Atendimento	Do start das áreas técnicas	a partir da atribuição	Informações/Reuniões/Mailing	Manual	Não	
2	conteúdo	Atendimento/Jornalistas	Chegada de Briefing	envio pelo área técnica	todo material	Manual	Não	
2	produção	designers	Chegada de Briefing	envio pelo atendimento	todo material	Manual	Não	
3	aprovação	designers/gestão de criação/atendimento/solicitantes	itens estiverem finalizados	enviar aos aprovadores internos e solicitante	material finalizado	Manual	Não	
4	ajustes e revisão	designers/atendimento	itens forem devolvidos	revisão pedida pelo solicitante e atendimento	material finalizado	Manual	Não	
5	análise da demanda	coordenador	Chegada da demanda	envio pelo atendimento	material finalizado e mailing (se houver)	Manual	Não	
6	Tratamento e Montagem da ação	equipe bigdata	Coordenador	pelas ferramentas ou fornecedores	todo material + mailing (se houver)	Manual	Não	
7	Disparo	equipe bigdata	aprovação da área/coordenador	pelas ferramentas ou fornecedores	testes	Manual	Sim	Akna e Analytics (sem necessidade de interação inicial)
8	*análise/relatórios	equipe bigdata	solicitação pela área/coordenador	pelas ferramentas ou fornecedores	relatórios	Manual	Sim	Akna e Analytics (sem necessidade de interação inicial)

**Detalhamento sobre a demanda de relatórios:*

- Referentes às seguintes situações:

1- INICIAL = o que acompanha o briefing para municiar a equipe de comunicação e,
 2- FINAL = devolutiva do desempenho dos disparos realizados pela ferramenta Akna, cruzando com outros relatórios ao final do processo, como o Google Analytics, para entender qual canal teve o melhor resultado na campanha.

1.7.5. Publicações em redes sociais

#	Etapas	Responsável	Quando	Como	Informações necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?	Nome do sistema
1	*Solicitação de publicação de post	Flávia Garavelli	quando for para as redes sociais das unidades do Sesi-SP e da Faculdade Sesi	Através de atribuição do antecessor	Legenda, Card (arte) e briefing (contexto, data ou periodicidade da campanha, formato do post e em quais redes deverá ser publicado).	Manual	Sim	Cronos (sem necessidade de integração)
2	Solicitação de publicação de post	Alexandre Cuyabano	quando for para as redes sociais institucionais Sesi São Paulo, Senai São Paulo, Fiesp e Ciesp	Através de atribuição do antecessor	Legenda, Card (arte) e briefing (contexto, data ou periodicidade da campanha, formato do post e em quais redes deverá ser publicado).	Manual	Sim	Cronos (sem necessidade de integração)

**Redes utilizadas: Facebook, Instagram, Twitter e LinkedIn*

As redes sociais das unidades são monitoradas pelos assistentes de comunicação de cada unidade, de forma geral e não exclusivamente por evento ou lançamento. A não ser quando é solicitado as métricas específicas de uma campanha. Para as redes institucionais (Sesi-SP, Senai-SP, Fiesp e Ciesp, é realizado um controle de crescimento de público mensal. Para medir engajamento, acompanha-se as métricas de acordo com solicitação da área.

1.7.6. Publicações nos sites

#	Etapas	Responsável	Quando	Como	Informações necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?	Nome do sistema
1	Solicitação de inserção de notícia ou produto institucional	Flávia Garavelli	quando for para os sites das unidades do Sesi-SP e portal Educação, Cultura, Esporte, Para Você e Para Indústria	Através de atribuição do antecessor	* Texto da Notícia, imagem para o site e briefing (período de divulgação e em quais sites deverá ser publicado).	Manual	Sim	Cronos (sem necessidade de integração)
2	Solicitação de inserção de notícias	Solange Almeida e Alex de Souza	quando for para os sites institucionais Sesi São Paulo, Senai São Paulo e Fiesp	Através de atribuição do antecessor	Texto da Notícia, imagem para o site e briefing (período de divulgação e em quais sites deverá ser publicado).	Manual	Sim	Cronos (sem necessidade de integração)

3	Solicitação de inserção de notícias	Isabel Cleary	quando for para o site institucional do Ciesp	Através de atribuição do antecessor	Texto da Notícia, imagem para o site e briefing (período de divulgação).	Manual	Sim	Cronos (sem necessidade de integração)
---	-------------------------------------	---------------	---	-------------------------------------	--	--------	-----	--

1.7.7. Compras e produção gráfica

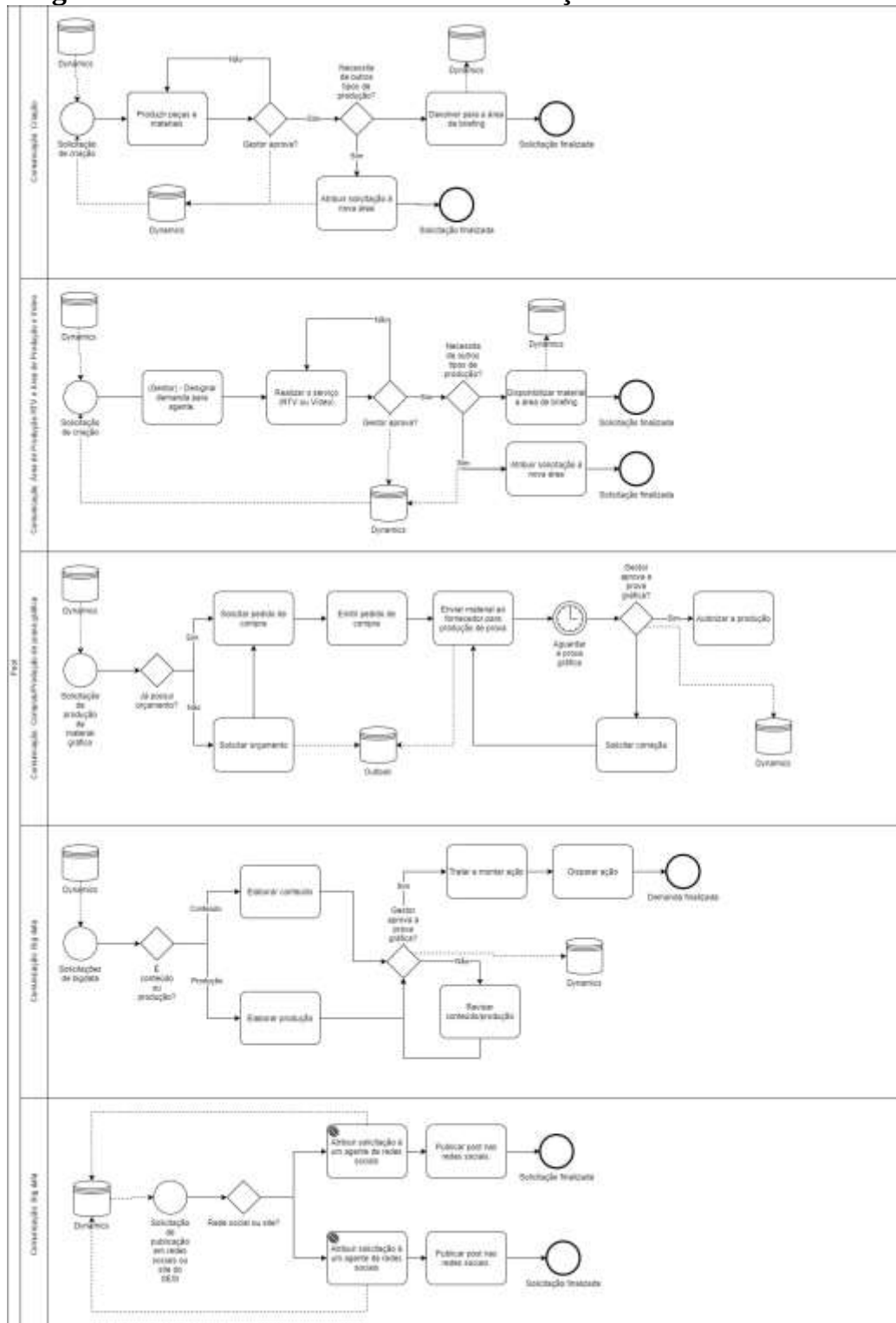
#	Etapa	Responsável	Quando	Como	Informações Necessárias	Ação manual ou automática?	Informação é importada de outro sistema?	Nome do sistema
1	Demanda aberta	comunicação	temos produto ou serviço para produção	com preenchimento de forms por quem acompanhará	cadastro de fornecedores, cadastro de cliente internos, pedido de compra, prazo de entrega, arquivos para envio	Manual	Não	
1	Solicitação de produção de Material	Gestores / Designers	Finalização da arte	compra direta	Material, tiragem, quantidade, acabamentos	Manual	Não	
1	Solicitação de produção de Material	Gestores / Designers	Finalização da arte	Licitação	Material, tiragem, quantidade, acabamentos	Manual	Não	
1	Solicitação de orçamento	Coordenador de atendimento	após recebimento da especificação	Com o setor administrativo	Material, tiragem, quantidade, acabamentos	Manual	Não	
1	Solicitação do Pedido de compra	Coordenador de atendimento	Após recebimento da arte	Com o setor administrativo	Código, Tiragem, quantidade	Manual	Não	
2	Emissão do Pedido de compra	Administrativo	Após aprovação do orçamento	Pelo SAP	Orçamento aprovado	Manual	Sim	SAP (é exportada, mas sem necessidade de integração inicial)
3	Envio do material para produção de prova	Designers / Coordenador de atendimento	Após emissão do pedido de compra	Por e-mail	Fornecedor e pedido de compra	Manual	Não	
5	Aprovação da prova gráfica	Gestores / Designers	For entregue pelo fornecedor	No prédio Sede	Prova Gráfica	Manual	Não	
6	Autorização da produção	Designers / Coordenador de atendimento	Após aprovação final prova gráfica	Por-email	Prova gráfica e fornecedor	Manual	Não	
7	Entrega e conferência	Coordenador de atendimento / Fornecedor	Finalização da produção	No endereço combinado	Endereço de entrega. Responsável pelo recebimento	Manual	Não	
8	Distribuição do material	Coordenador de atendimento / Almoxerifado	Após a entrega	Processo interno	Quantidade e localidade	Manual	Não	

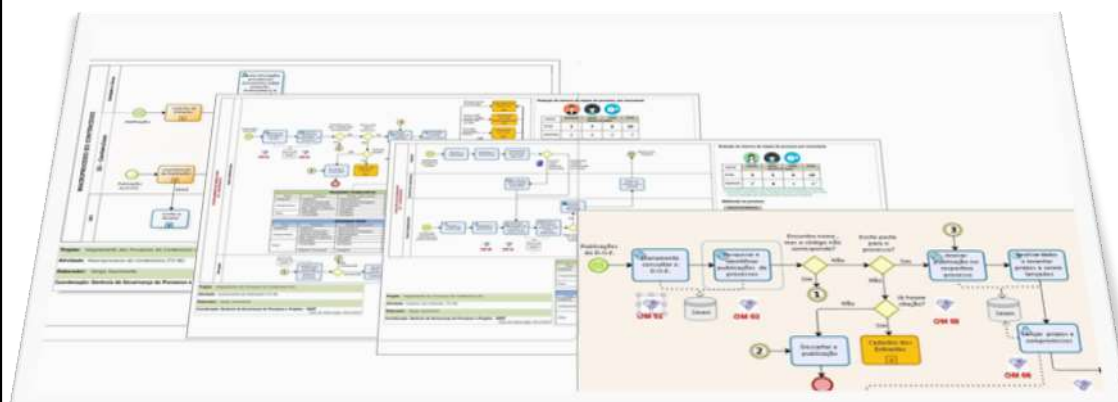
9	Finalização da solicitação	comunicação	quando o serviço ou produto é recebido e validado	recebimento do solicitante e de acordo	número da nota fiscal	Manual	Não	
---	----------------------------	-------------	---	--	-----------------------	--------	-----	--

1.7.8. Demandas de comunicação regionalizadas

#	Etapas	Responsável	Quando	Como	Informações Necessárias	Ação manual ou automática?	Informação importada de outro sistema?	Nome do sistema
1	Solicitação local pelos gestores	Assistente	Diariamente	Seja pelo diretor, coordenador, gerentes ou orientadores, as demandas são alinhadas e priorizadas entre a equipe local, para o planejamento de comunicação regional.	O que, quando, com qual objetivo, qual prazo, como, onde, público.	Manual	Não	
2	Organização das informações e definição das peças necessárias	Assistente	A cada nova requisição	Independente do material que será produzido, o assistente precisará definir cronograma, elaborar briefing para produção ou mesmo a própria produção de conteúdo	Qual o tema, referência de conteúdo, imagens que poderão ser utilizadas, foto ou artes prontas ou se necessitam produção.	Manual	Não	
3	Alinhamento com a comunicação institucional	Assistente	A partir da criação de novos projetos ou projetos que sejam para toda rede e não somente local.	Há reunião semanal de pauta para esses alinhamentos, além de consulta aos atendimentos responsáveis na comunicação na sede.	Briefing específico da ação.	Manual	Não	
4	Aprovação de materiais produzidos	Assistente	A cada nova requisição	Está centralizado no e-mail diretrizes formalizar aprovações de peças de comunicação criadas localmente.	A própria peça, com o objetivo da divulgação, público e prazo.	Manual	Não	
5	Requisição de produção de material pela sede	Assistente	A cada nova requisição	Via sistema de requisições, as demandas são distribuídas entre os atendimentos da comunicação institucional, ou diretamente para a área de criação, especialmente quando relacionados à ambientações.	Briefing completo, seguir os manuais necessários, como é o caso das ambientações.	Manual	Não	

Diagrama dos fluxos internos da Comunicação



ANEXO III**DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO
DO SESI-SP E DO SENAI-SP**

Estudo de Processos **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

Análise do processo futuro – TO-BE

GSC – Gerência Sênior de Conformidade

Julho 2021

Versão 01

Sumário:

1. Objetivo
2. **Etapas do estudo dos processos**
3. Identificação de siglas e símbolos empregados
4. Estudo do processo:
 - 4.1 Mapa do Processo Atual: Central de Relacionamento Receptivo AS-IS**
 - 4.2 Mapa do Processo Atual: Central de Relacionamento Ativo AS-IS**
 - 4.3 Mapas do Processo Futuro: Central de Relacionamento Receptivo TO-BE**
 - 4.4 Mapas do Processo Futuro: Central de Relacionamento Ativo TO-BE**
5. Conclusão
6. Controle de revisões

1-Objetivo:

A partir da necessidade de internalização das atividades da Central de Relacionamento, da necessidade de otimização dos recursos e da redução do custo de operação, identificou-se a oportunidade de análise e melhoria dos processos desenvolvidos. Para tanto, foi montado uma equipe multifuncional que contou com a participação de representantes da gestão da Central de Relacionamento, um representante da área de processos e projetos da Assessoria de Conformidade e sempre que necessário contou-se com o apoio de representantes da supervisão de desenvolvimentos de TI, supervisão de implantação de TI e da gerência sênior de Rh. Este processo foi estudado e em consenso com os colaboradores de cada um dos setores, foi remodelado de forma a promover correções, melhorias e modernização obtendo-se um melhor desempenho, melhoria da experiência do cliente final além de corrigir falhas que causavam retrabalho, atrasos e riscos para as operações do SESI e do SENAI SP.

O trabalho foi desenvolvido entre os dias 12/01/21 e 04/05/2021 totalizando 28 reuniões com os representantes acima citados. Devido à determinação de isolamento social, todas as atividades desta demanda aconteceram com a interação remota entre os participantes.

Este relatório é parte integrante de um trabalho que tem como objetivo entregar os seguintes produtos:

- O mapeamento do processo (AS-IS e TO-BE) e suas respectivas integrações;
- Relatório de detalhamento de processos contendo:
 - Legislação aplicável;
 - Indicador de desempenho;
 - Riscos do processo;
 - Dados tramitados na integração com outros processos, e
 - Plano de ação para implementação do TO-BE.

2-Etapas do estudo dos processos:

As atividades relacionadas à Central de Relacionamento são supervisionadas pela Assessoria de Conformidade, porém são diretamente impactadas por ações das áreas de tecnologia da informação, marketing, além da prestadora de serviços Speed +.

Existem diversas integrações entre estes processos assim como com processos de outras áreas. Dentre as oportunidades de melhoria identificadas, a tramitação de dados e informações entre os processos mostrou-se como o ponto mais vulnerável e que necessita de maior atenção por todos os envolvidos nestas integrações.

As diversas integrações entre estes processos estão detalhadas nos fluxos dos processos apresentados no capítulo 4 – Estudo do Processo neste relatório, porém, de forma resumida, a figura 1 representa tais integrações, algumas destas etapas são realizadas com o auxílio de sistemas de informática, e tecnicamente a integração sistêmica está representada na figura 2:

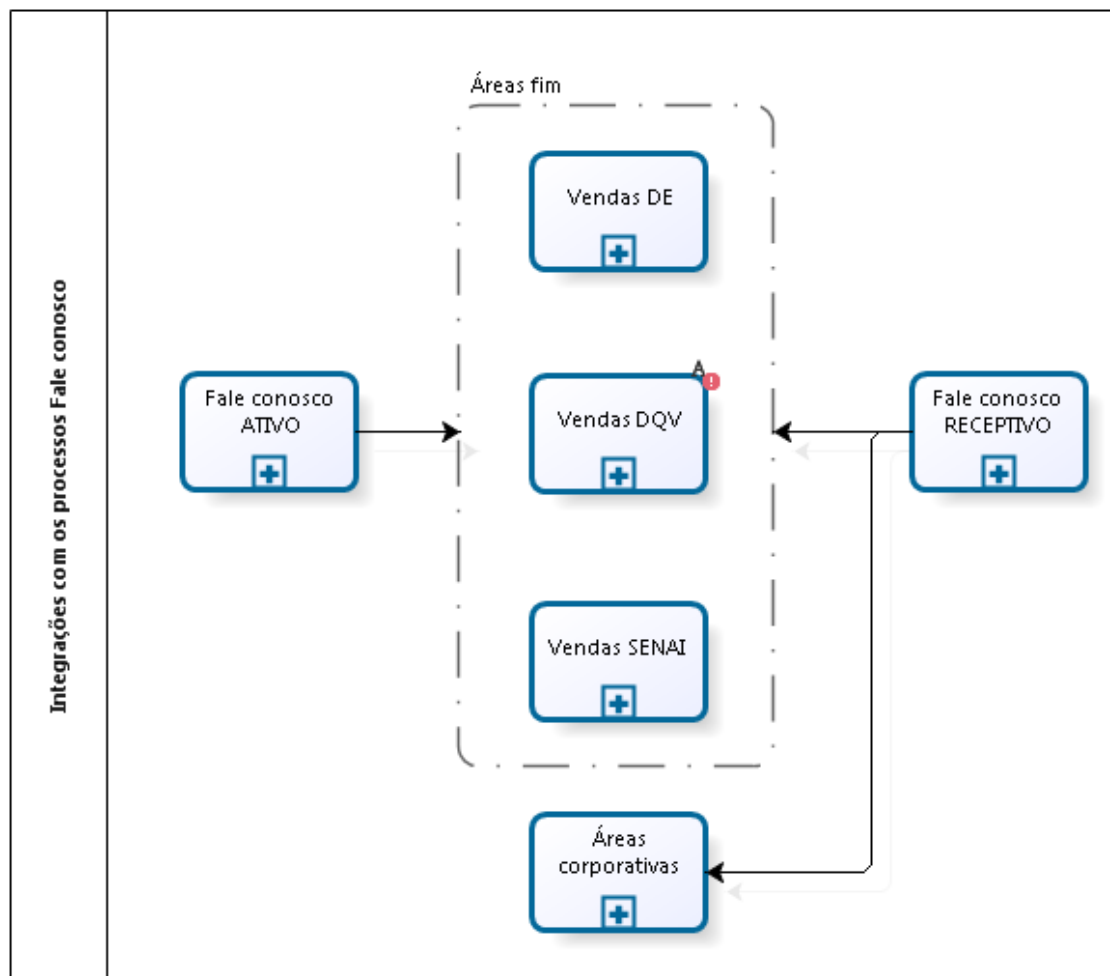


Figura 1: Integração entre os processos envolvidos com a Central de Relacionamento

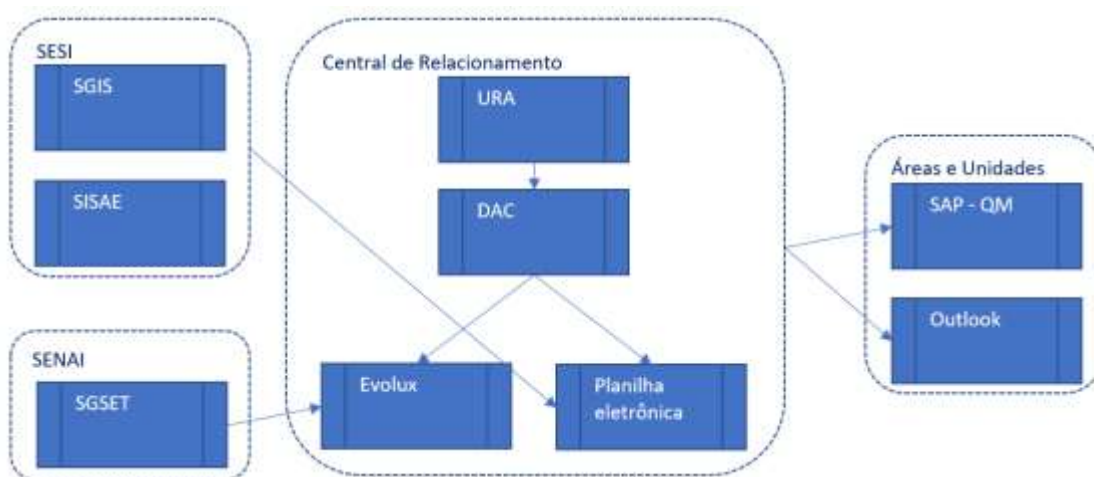


Figura 2: Integração entre os módulos do SAP e demais sistemas utilizados para a execução dos processos da Central de Relacionamento

Sistema	Integração	Tecnologia Envolvida	Já está implementado?
SGIS	Webservice	.net 4.5, Oracle 10g	Não
SISAE	Webservice	.net 3.5, Oracle 10g	Não
SGSET	Webservice	.net 3.5, SQL Server 2008	Sim
SAP QM	Webservice		Não
URA			Não
Outlook	Nativo	Office 365	Não

Tabela 1- Tecnologias Envolvidas

Os processos da Central de Relacionamento são apresentados a partir do capítulo 4 deste relatório e segue a seguinte sequência de análise:

Identificação do processo: Nome pelo qual o processo é identificado e reconhecido pelos colaboradores envolvidos.

Objetivo do processo: Definição do objetivo do processo obtida a partir do consenso entre os membros da equipe de trabalho.

Legislação aplicável: identificação de todas as regras, internas e externas que impactam no desenvolvimento das atividades do processo analisado.

Indicadores de desempenho: Relação de indicadores monitorados onde é possível identificar o desempenho do processo, podendo corrigir e aprimorar as situações que impactem negativamente no desempenho, mantendo a eficiência e a eficácia do processo.

Riscos do processo: Identificação dos riscos inerentes ao processo e os controles a serem implementados na ocasião de sua ocorrência.

Integração do processo: Identificação dos pontos de integração entre processos e detalhamento das informações a serem tramitadas sempre que acontecer tais integrações.

Mapa de processo: Mapa do processo estudado pelos membros da equipe de trabalho, o AS-IS apresenta o processo como é atualmente desenvolvido já o TO-BE contempla as melhorias identificadas e sugeridas pela equipe de trabalho.

Plano de ação: relação de ações implementadas para alterar os processos da situação atual AS-IS para a situação melhorada TO-BE.

É esperado que este conteúdo seja de total domínio dos profissionais que atuam em cada um dos setores envolvidos e que o documento seja atualizado sempre que ocorrerem alterações nos processos.

3-Identificação das siglas e símbolos empregados no mapeamento dos processos:

Significado de termos técnicos e siglas empregados neste processo:

SGIS: Sistema de Gestão Integrada do Sesi – Sistema utilizado para cadastro e gestão dos produtos e serviços ofertados pelo setor de qualidade de vida do Sesi.

SISAE: Sistema de Administração Escolar - Sistema utilizado para cadastro e gestão dos produtos e serviços ofertados pelo setor educacional do Sesi.

SGSET: Sistema de Gestão dos Serviços educacionais e Tecnológicos - Sistema utilizado para cadastro e gestão dos produtos e serviços ofertados pelo SENAI.

URA: Atendimento eletrônico que promove a gerenciamento inicial das chamadas telefônicas recebidas pela Central de Relacionamento.

DAC: Sistema de telefonia utilizado para distribuir e gerenciar as chamadas telefônicas recebidas pela Central de Relacionamento.

Evolux: Sistema integrado ao DAC que possibilita o acesso aos dados institucionais além do histórico de chamadas do cliente.

SAP-QM: Módulo SAP destinado ao registro, direcionamento, tratamento e acompanhamento dos tratamentos das manifestações dos clientes.

Simbologia empregada nos Mapas dos Processos:



4-Estudo do processo:

4.1 – Processo – Central de Relacionamento Receptivo AS-IS

Objetivo do Processo:

O objetivo geral do processo receptivo da área Central de Relacionamento é a implementação de um canal condutor das informações, sugestões, reclamações, dúvidas, feedbacks confirmação de presença - RSVP e problemas apontados pelos clientes, fornecedores e empresas beneficiárias ou não do SESI e do SENAI-SP, antes, durante ou após a “aquisição” de um serviço. Este processo visa garantir os direitos dos cidadãos e empresas bem como o cumprimento das regras e diretrizes institucionais mantendo a transparência nas relações.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

Documentos de Referência para o processo			
Código	Emissão	Nome	Comentários
Decreto nº 6523	31/07/2008	Lei do SAC	Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.
NR-17	29/11/2018	Norma Regulamentadora Nº17	Dispõe sobre questões relacionadas à ergonomia nos postos de trabalho
RC 01/10	29/01/2010	Implanta o Manual de Competências Gerenciais do SESI-SP e SENAI-SP.(?)	
8.078/90	11/09/1990	Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. (?)	Complementada pela lei 12.291/2010 que torna obrigatória a manutenção de um exemplar, no mínimo, do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

INDICADOR DE DESEMPENHO	
Indicador	Tempo médio de atendimento
Meta	300 segundos
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Somatória do tempo total de atendimentos / número de atendimentos
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico - Evolux
Indicador	Tempo médio de espera
Meta	30 segundos
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Somatória do tempo total de espera / número de atendimentos
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico - Evolux
Indicador	Absenteísmo
Meta	Máximo de 5%
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Quantidade de faltas * 100/ Total de presenças
Fonte de dados	Registro de ponto
Indicador	Qualidade no atendimento
Meta	Mínimo de 85%
Periodicidade de controle	Mensal

Fórmula de cálculo	Média das notas atribuídas pelos clientes
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico - Evolux
Indicador	Turnover
Meta	Máximo de 5%
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Número de atendentes substituídos *100 / Total de atendentes
Fonte de dados	Registro de funcionários
Indicador	Índice do nível de serviço
Meta	Mínimo 95%
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Tempo gasto entre o início e o término do atendimento. Atender o SLA
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico - Evolux
Indicador	Disponibilidade da infraestrutura e recursos de atendimento telefônico
Meta	Mínimo 99%
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Nº de horas paradas por falha de infraestrutura * 100 / nº de horas úteis
Fonte de dados	Controle de comunicação emitido para informação de indisponibilidade
Indicador	Disponibilidade de recursos de comunicação de dados (internet)
Meta	Mínimo 99%
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Nº de horas paradas por falta de internet * 100 / nº de horas úteis
Fonte de dados	Controle de comunicação emitido para informação de indisponibilidade
Indicador	Índice de abandono
Meta	Máximo de 5%
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Nº de clientes que desligaram a ligação no período de espera *100 / nº total de clientes que aguardaram, na espera, para serem atendidos
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico - Evolux

Observações:

Os 9 indicadores listados acima, são apresentados mensalmente pela empresa contratada (Speed +) porém não está instituída a rotina de análise da evolução dos indicadores e ações são tomadas pontualmente apenas quando há grande variação no desempenho do processo

Além da apresentação do desempenho X a meta destes indicadores, a Speed + apresenta também as seguintes análises:

- Satisfação do cliente / mês
- Quantidade de chamadas recebidas, atendidas e abandonadas / mês
- Nível de serviço / quantidade de abandono / mês
- Nível de serviço / quantidade de abandono / dia
- Pareto com os principais motivos das ligações (SESI)
- Pareto com os principais motivos das ligações (SENAI)
- Tempo médio de atendimento / Tempo médio de espera
- Quantidade de ligação por região
- Top 10 de atendimentos / localidade
- Distribuição das chamadas por origem (celular, residencial, comercial)
- Top 10 dos principais assuntos das chamadas
- Evolução mensal das notas de satisfação dos clientes
- Avaliação dos atendentes no período (monitoria)

Além destes indicadores, mensalmente são apresentados na reunião do conselho do SESI SENAI-SP as

seguintes informações:	
Indicador	Número de atendimentos por serviços ofertados do SESI
Meta	Não definida
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Somatório do número de atendimentos / serviço ofertado
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico - Evolux e outros meios de comunicação recebido pela Central de Relacionamento.
Indicador	Número de atendimentos por serviços ofertados do SENAI
Meta	Não definida
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Somatório do número de atendimentos / serviço ofertado
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico - Evolux e outros meios de comunicação recebido pela Central de Relacionamento.
Indicador	Número de atendimentos relacionados a dados corporativos
Meta	Não definida
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Somatório do número de atendimentos
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico - Evolux e outros meios de comunicação recebido pela Central de Relacionamento.
Observação:	

RISCOS DO PROCESSO	
Causa / Risco / Ameaça 	RS 01: Tempo de retorno e acesso aos dados necessários ao atendimento: O sistema desenvolvido pela empresa contratada permite que a pesquisa das informações do SESI e do SENAI sejam realizadas nos títulos e conteúdo. Atualmente há um sistema sendo desenvolvido internamente para a utilização da Central de Relacionamento e a pesquisa neste sistema, para os dados do SESI, estará limitada ao assunto das informações que normalmente limitam-se ao nome das unidades e é possível ver quais os anos escolares que oferece no momento, esta mudança impactará significativamente no tempo de resposta ao cliente e necessitará de um conhecimento muito grande por parte dos atendentes. A pesquisa mencionada neste risco está relacionada à oferta de produtos e serviços das unidades do SESI e do SENAI.
Controle 	Não há controle instituído. Propostas; A exemplo das atualizações de dados do SENAI, criar estratégia de inserção de dados no SGIS e SISAE e a busca destes dados pelo sistema de atendimento, tornando os dados do SESI confiáveis e atualizados. Direcionar a pesquisa deste novo software para uma base única.
Causa / Risco / Ameaça 	RS 02: Atualização dos dados disponíveis para o retorno das informações aos clientes: Atualmente 98% dos atendimentos são destinados a informações aos clientes (base 2020). Atualmente o acesso às informações de oferta, disponibilidade de vagas e informações gerais das unidades SENAI são atualizadas aos atendentes da Central de Relacionamento duas vezes por dia e são oriundas do SGSET, ocorre que entre as atualizações tais informações podem ser alteradas, principalmente a disponibilidade de vagas, e os atendentes passam a ter acesso a informações obsoletas. No caso do SESI, não há uma estratégia oficial de disponibilização das

	informações, cabendo à equipe da Central de Relacionamento preencher manualmente em arquivo próprio os dados de unidades, oferta, eventos, etc. Desta forma há grande possibilidade de que as informações passadas ao cliente estejam desatualizadas ou erradas. Atualmente o cadastro dos produtos e serviços do Sesi nos sistemas vigentes, não possuem informações relevantes para subsidiar a Central nas informações aos clientes, como por exemplo: Calendário da oferta, unidades ofertantes, etc. Estamos conversando com as Gerências do Sesi na busca de uma solução para este problema.
Controle 	- Não há controle instituído Propostas: 1) Tornar a consulta aos dados do SENAI dinâmica e on-line) 2) A exemplo das atualizações de dados do SENAI, criar estratégia de inserção de dados no SGIS e SISAE e a busca destes dados pelo sistema de atendimento, tornando os dados do Sesi confiáveis e atualizados. Direcionar a pesquisa deste novo software para uma base única. (idem à proposta 2 do RS 1)
Causa / Risco / Ameaça 	RS03 – Falta de acompanhamento e rastreabilidade dos tratamentos dados pelas unidades: Atualmente as manifestações dos clientes são cadastradas apenas no sistema de atendimento, esta informação possui apenas o objetivo de registrar o histórico de ligações e não possibilita o direcionamento, tratamento e gerenciamento do retorno ao cliente. Desta forma, não é possível mensurar a qualidade dos tratamentos, o atendimento ao SLA e a efetividade do retorno perdendo-se totalmente a rastreabilidade do tratamento. OBS.: este caso também é mencionado no risco 4 do processo ativo
Controle 	Não há controle instituído Propostas: 1) Criar uma regra a ser seguida pela Central de Relacionamento e pelas áreas / unidades envolvidas todas as vezes que forem registradas manifestações de clientes. 2) Registrar os tratamentos das manifestações e das ações que necessitam da ação de outros setores em sistema que permita o registro do assunto, criação e acompanhamento das ações e o registro da efetividade do tratamento.
Causa / Risco / Ameaça 	RS04: Registro simultâneo da informação em diversos canais de comunicação. Considerando que atualmente não há um processo que permita o escalonamento das manifestações realizadas pelo cliente, há casos em que os registros de reclamação ou solicitação de informações são realizados simultaneamente em diversos canais, por exemplo: telefônico e escrito no Fale Conosco, ouvidoria, reclame aqui e Procon. Há casos em que o responsável pelo atendimento não percebe a duplicidade do registro e consequentemente os esforços para o retorno ao cliente é multiplicado, gerando o risco, ainda, de possuir informações divergentes. Informações adicionais: Como o tratamento atual é totalmente manual, caso operadores diferentes tenham contato com cada uma das manifestações

	registradas pelo mesmo cliente, o mesmo receberá diversas respostas. - Os questionamentos enviados ao são monitorados de qual forma? (AES) atualmente as manifestações oriundas do Reclame Aqui e Procon são centralizadas em duas pessoas que são responsáveis por tratar as manifestações. - O canal de comunicação com a ouvidoria está limitado ao formulário disponível no site. (telefônico e escrito no Fale Conosco, ouvidoria, reclame aqui e Procon.)
Controle 	Não há controle instituído. Propostas: - Instituir sequência de tratamento das manifestações, por exemplo, a primeira manifestação sempre deverá ser pelo telefone da Central ou pelo formulário do SAC, a partir do protocolo gerado neste atendimento o cliente, se não satisfeito com a resposta, poderá abrir uma nova reclamação na ouvidoria. Quanto às reclamações registradas diretamente no reclame aqui ou no Procon cabe à central dar o devido tratamento independente de registros em outros canais. - Instituir estratégia de registro por escrito e consulta das manifestações no histórico do cliente, a exemplo da atividade realizada no atendimento telefônico, integrando os canais, facilitando a identificação de registros redundantes evitando a multiplicação do esforço no atendimento do cliente.
Causa / Risco / Ameaça 	RS 05: Diferença na forma de retorno ao cliente. Nas ocasiões em que a Central de Relacionamento não possui as informações necessárias para prestar a informação ao cliente, o procedimento é anotar a demanda e os dados do cliente e posteriormente buscar as informações nas unidades ou áreas, contudo, quando a informação solicitada é técnica, normalmente é solicitado que um representante da unidade ou da área entre em contato com o cliente, quando trata-se de uma informação geral a equipe da Central entra em contato com o cliente para dar o retorno da informação. Considerando que esta decisão depende da interpretação de quem está recebendo a informação, pode-se ter diferença de critérios na tomada de decisão de quem retornará a informação ao cliente.
Controle 	Não há controle instituído Propostas: - Para diminuir a diferença de critérios, o contato com as unidades e a decisão de quem retornará a informação ao cliente sempre é centralizada na Supervisora da Central de Relacionamento. - O conteúdo e o resultado do retorno ao cliente, realizado pela Central, pela unidade ou pela área deve ser registrado no histórico do atendimento e cabe à Central de Relacionamento fazer a gestão deste processo. Informações adicionais: - Não há um critério objetivo instituído para a transferência do chamado para determinada área ou fila, portanto, se um chamado em aberto será transferido para determinado área de

	atendimento ou fila é uma decisão manual.
--	---

INTEGRAÇÃO DE PROCESSO:

FORNECEDOR (áreas, sistemas, parceiros que proveem as entradas)	ENTRADA (produtos, serviços, informações e recursos externos utilizados nos processos)	PROCESSO	SAÍDA (produtos, serviços, informações e recursos externos gerados pela transformação do processo)	CLIENTE (áreas, sistemas, clientes que recebem as saídas do processo)
Central de Relacionamento	Nome Telefone e-mail CPF / CNPJ RM Localização – (Bairro ou Município, unidade) Assunto (interesse em curso, acesso a documentação, vagas de emprego (perfil), etc. Prazo de retorno ao cliente ¹	Central de Relacionamento – Ativo Central de Relacionamento - Receptivo	Análise da solicitação. Identificação do responsável pelo tratamento. Elaboração do tratamento (informação, prestação de serviço ou tratamento de reclamação, etc). Retorno ao cliente (telefone ou e-mail) Notificar a Central de Relacionamento do tratamento	Manifestante (PF ou PJ) Central de Relacionamento
Central de Relacionamento	Solicitação de ampliação de quadro em período de alta demanda	Central de Relacionamento – Ativo Central de Relacionamento - Receptivo	Designação de atendentes treinados. Infraestrutura adequada ao número de atendentes;	Central de Relacionamento
Seleção escolar - SENAI	Calendário do processo seletivo. (datas) Cursos. nº de vagas Unidades participantes	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Feedback de informações irregulares apontadas pelos atendentes ou clientes	Seleção escolar
SESI - Educação	Calendário do processo seletivo. (datas) Cursos ² nº de vagas ² Unidades participantes ²	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Feedback de informações irregulares apontadas pelos atendentes ou clientes	SESI - Educação
SESI – Qualidade de vida	Calendário das atividades (cursos, palestras, workshop, atividades do CAT, etc) Nº de vagas Unidades participantes Valores (quando	Central de Relacionamento – Ativo Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Feedback de informações irregulares apontadas pelos atendentes ou clientes	SESI – Qualidade de vida

	pertinente)			
Recursos Humanos	Informações de processos seletivos / Edital (calendário, pré-requisitos, status, localidade) ³ Documentação de funcionário ou ex-funcionário (aposentadoria, Informe de rendimento, PPP, Convênio médico, etc)	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Feedback de informações irregulares apontadas pelos atendentes ou clientes	Recursos Humanos
Arrecadação	Acesso à consulta de empresas Beneficiárias. Procedimento para que a empresa se torne beneficiária do SESI / SENAI ⁴	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Solicitação de reconfiguração / acesso ao programa gerador dos valores de recolhimento (ver nome do programa)	Arrecadação
Compras e licitações	Informações de processos licitatórios (calendário, pré-requisitos, status, localidade) Procedimento para que a empresa se torne fornecedora do SESI / SENAI ⁵	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para as empresas.	Compras e licitações
Editora	Informação de como um autor pode realizar publicações nas editoras SESI / SENAI. Problemas para pagamento / entrega de material didático SESI	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Feedback de informações irregulares apontadas pelos atendentes ou clientes	Editora
Helpdesk	Solicitações de TI (abertura de chamados, reparo em computadores, alterações de e-mail, etc) Ligação da equipe de Helpdesk para ter acesso aos contatos dos colaboradores SESI / SENAI	Central de Relacionamento - Receptivo	Orientação de acesso à central de serviços (intranet / telefone)	GSTI

¹normalmente o tempo de retorno ao cliente não é atendido, principalmente nos casos em que o tratamento da manifestação exige mais do que os 5 dias previstos, exemplo: emissão de documentos.

²os dados de curso, número de vagas e unidade participante, são obtidos a partir da consulta no site de cada unidade. Esta pesquisa é realizada pela Central de Relacionamento.

Em relação ao procedimento, o facilitador seria não consultar os demais sistemas a todo instante, mas uma tela apresentando as informações:

- (SENAI) Unidade\curso\vaga disponíveis\data de início do curso e url com + informações para enviar ao usuário ou folder sobre o curso
- (SESI) Unidade\Modalidades atendidas\vagas disponíveis e períodos de inscrição e renovação e url com + informações sobre a escola
- (SESI) Calendário de eventos\vagas\valores\unidade e url com + informações para enviar ao usuário ou folder sobre o evento

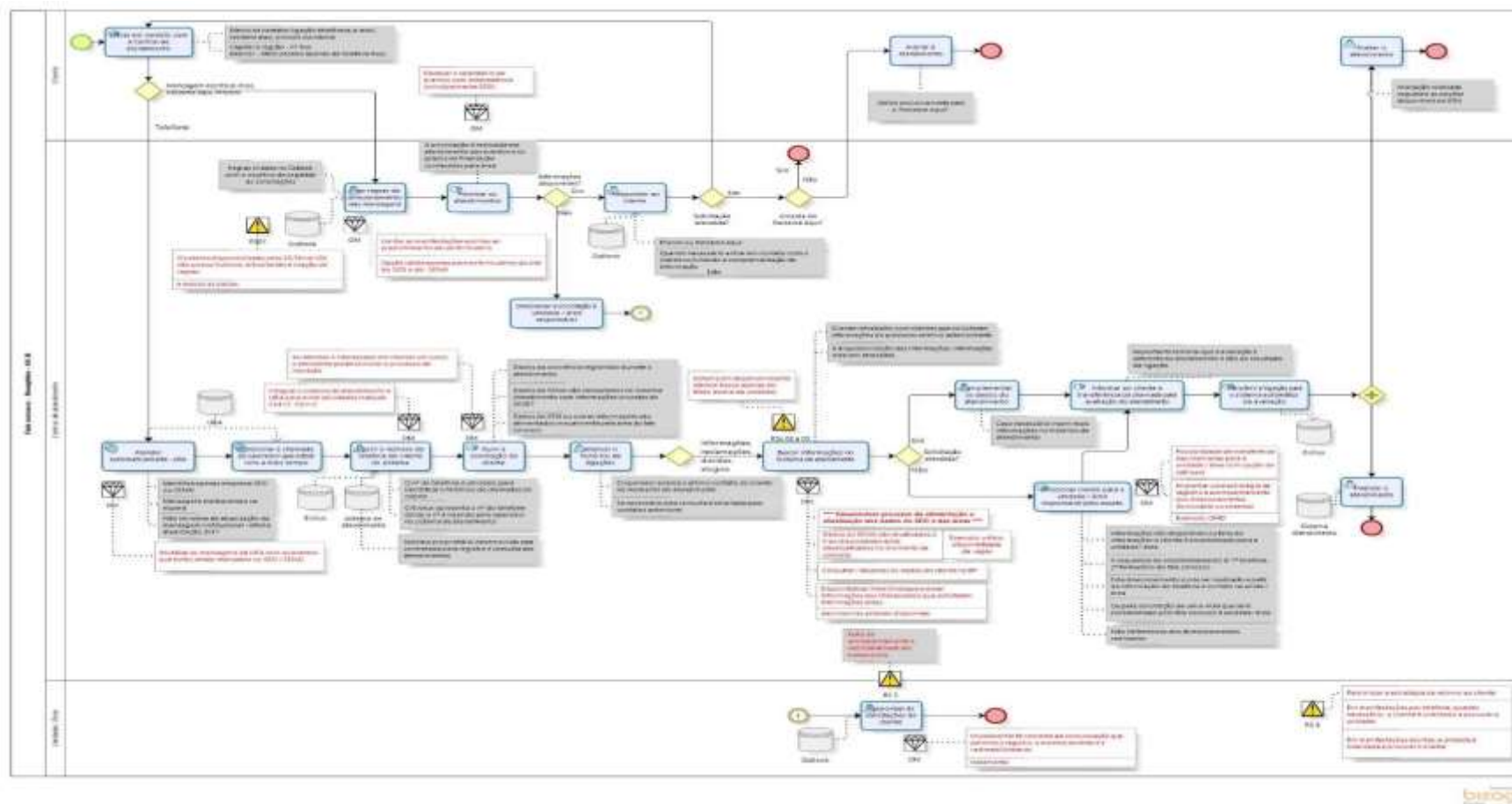
A exemplo do que é feito hoje, o sistema deve concentrar as informações de oferta de produtos e serviços nos legados e apresentar ao operador.

³atualmente os atendentes consultam a disponibilidade de vagas nos sites das instituições. Há casos em que o atendente se candidata à vaga apenas para ter acesso às informações.

⁴atualmente este tipo de solicitação é direcionado pela Central de Relacionamento para a equipe de arrecadação para que seja respondido e posteriormente enviado ao solicitante.

⁵a orientação é que a empresa acesse o site das instituições e faça o cadastro. Esta informação é empírica pois não há um procedimento da área responsável. Há demandas de empresas fornecendo serviços de MKT ou produtos e promoção para as marcas SESI SENAI.

Mapa de processo: Central de Relacionamento - Receptivo – AS-IS



REGRAS DE NEGÓCIO:

Nenhuma regra de negócio foi formalmente adotada para este processo.

Objetivo do Processo:

O objetivo geral do processo ativo da área Central de Relacionamento é a comunicação direta por telefone, e-mail ou carta, com o cliente para a realização de oferta de produtos, complementação de cursos em atendimento ao itinerário formativo e reciclagem de cursos já realizados, além da realização de pesquisas, retorno de informações não disponíveis no momento do primeiro contato do cliente e a informação de possibilidade de negociação de dívidas.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

Documentos de Referência para o processo			
Código	Emissão	Nome	Comentários
Decreto nº 6523	31/07/2008	Lei do SAC	Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.
NR-17	29/11/2018	Norma Regulamentadora Nº17	Dispõe sobre questões relacionadas à ergonomia nos postos de trabalho
8.078/90	11/09/1990	Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. (?)	Complementada pela lei 12.291/2010 que torna obrigatória a manutenção de um exemplar, no mínimo, do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

INDICADOR DE DESEMPENHO	
Indicador	-
Meta	-
Periodicidade de controle	-
Fórmula de cálculo	-
Fonte de dados	-
Observações: O processo da Central de Relacionamento – Ativo, não é monitorado por nenhum indicador de desempenho.	

RISCOS DO PROCESSO	
Causa / Risco / Ameaça 	RS01: Solicitação de realização de campanha sem tempo hábil para a execução de todas as atividades. Por não se tratar de uma cultura do SESI e do SENAI a realização de campanhas com o uso dos serviços da Central de Relacionamento, normalmente as solicitações de campanhas são realizadas informalmente com falta de informações relevantes e às vésperas da realização dos eventos, gerando dificuldade na atuação da equipe, e principalmente falta de efetividade no retorno e no resultado da campanha. Há eventos em que o convite é enviado às vésperas da sua realização. Nesta ocasião o cliente pode ter dificuldade de confirmação da presença por congestionamento da Central ou até mesmo receber o convite posterior à data da realização, gerando insatisfação e possíveis reclamações.
Controle 	Controle: não há controle instituído para a mitigação deste risco. Sugestão: Padronizar e tornar conhecidas as regras de realização de campanhas, exemplo: • tipos de campanhas possíveis de serem divulgadas (divulgação de peças de teatro, cursos que estejam com baixo índice de inscrição, informação de disponibilidade de negociação financeira), • conteúdo necessário (nome do cliente, contatos, assunto da campanha, script / conteúdo, devolutiva do demandante com o resultado do evento ou da campanha, XXXX) • cronograma de realização: ○ Solicitação da campanha, negociação com a área: tipos de público, disponibilidade dos dados; ○ Data do início e conclusão das atividades da Central, tratamento de possíveis exceções, o que fazer quando não conseguir o contato, manter atualizada a Central sobre qualquer alteração da campanha ou do evento, ○ Elaboração do relatório com os seguintes dados: nº total de contatos do mailing, nº de contatos efetivos, nº de tentativas de contato, nº de clientes que manifestaram interesse, atualização de dados cadastrais, • OM: Elaborar um formulário para apresentação na negociação com o demandante. • OM: KPI: Número de campanhas realizadas no período (quando necessário intensificar a possibilidade de realização de campanhas) • OM: KPI: Efetividade da campanha a partir das atividades da Central. • Formato do relatório de encerramento: Negociar com o demandante o formato e o conteúdo do relatório de finalização da campanha.

Causa / Risco / Ameaça 	RS 02: Área solicitante necessitar de informações diferentes das inseridas no relatório final. Nos casos em que o conteúdo do relatório final não é discutido previamente entre o demandante e a Central de relacionamento, existe a possibilidade de, após a realização da campanha, e a elaboração do relatório o demandante não receber todas as informações esperadas para a continuidade do serviço, e nem sempre há tempo ou informação necessária a complementação do relatório.
Controle 	Controle: O único controle disponível é o acordo entre o demandante e a Central de Relacionamento no que se refere ao conteúdo do relatório final. OM: Elaboração de um check list com informações a serem discutidas na negociação com o demandante, cada solicitação pode apresentar novas necessidades ainda não contempladas no check list. (disponibilizar o formulário on line).
Causa / Risco / Ameaça 	RS03: Demora no retorno ao cliente por falta de informações das unidades. Nos casos onde é necessário o envolvimento das unidades ou áreas para o tratamento das manifestações dos clientes, a equipe da Central de Relacionamento busca as informações na intranet, que muitas vezes não estão atualizadas, e por este motivo, mantém uma planilha própria onde o contato das unidades é registrado manualmente a partir de informações fornecidas pelas próprias unidades. Como não há uma rotina de atualização, tanto da intranet quanto desta planilha, há o risco de demora no atendimento ao cliente por dificuldade em identificar os responsáveis.
Controle 	Controle: Acompanhamento do recebimento e tratamento da manifestação pela unidade e redirecionamento nos casos de informação desatualizada. Sugestão: 01 –Criação de um endereço de e-mail padrão para cada uma das unidades, este endereço será utilizado exclusivamente para a comunicação entre a unidade e a Central de Relacionamento, por padrão o Diretor e o GAF acessam estes endereços e devem ter autonomia para acrescentar outros colaboradores, mantendo estes acessos atualizados e ativos. Caberá à Central de Relacionamento, padronizar as estratégias e capacitar as unidades nas rotinas de tratamento das manifestações dos clientes.
Causa / Risco / Ameaça 	Risco 04: Demora ou falta de retorno ao cliente devido a manifestação realizada em e-mail divulgado, porém não acessado em algumas unidades. No rodapé do site individual de cada unidade é divulgado o endereço, o telefone e o e-mail da unidade, ocorre que este endereço de e-mail é um grupo que o gestor da unidade pode definir diversos membros para acessá-lo. Em análise a estes grupos identificamos situações em que há um único membro neste grupo, outros em que há um grande número de membros (senaileopoldina@... (11 membros), CE341@ . . .) e também situações onde não há nenhum membro cadastrado (ex: CE005@ . . .). Existem situações também em que a unidade solicita a criação de um e-mail específico, divulga este endereço no site e posteriormente abandona seu uso, como por exemplo: atendimento113@..., secretaria107@..., dentre outros.
Controle 	Controle: Não há controle instituído Sugestão: Substituir, no site de todas as unidades o e-mail informado pelo link do Fale Conosco, este link disponibiliza um formulário com as informações mínimas necessárias para o tratamento das manifestações que é enviada por e-mail, neste caso, caberá à Central de Relacionamento responder ao cliente ou direcionar à unidade através do e-mail padrão (ex.:

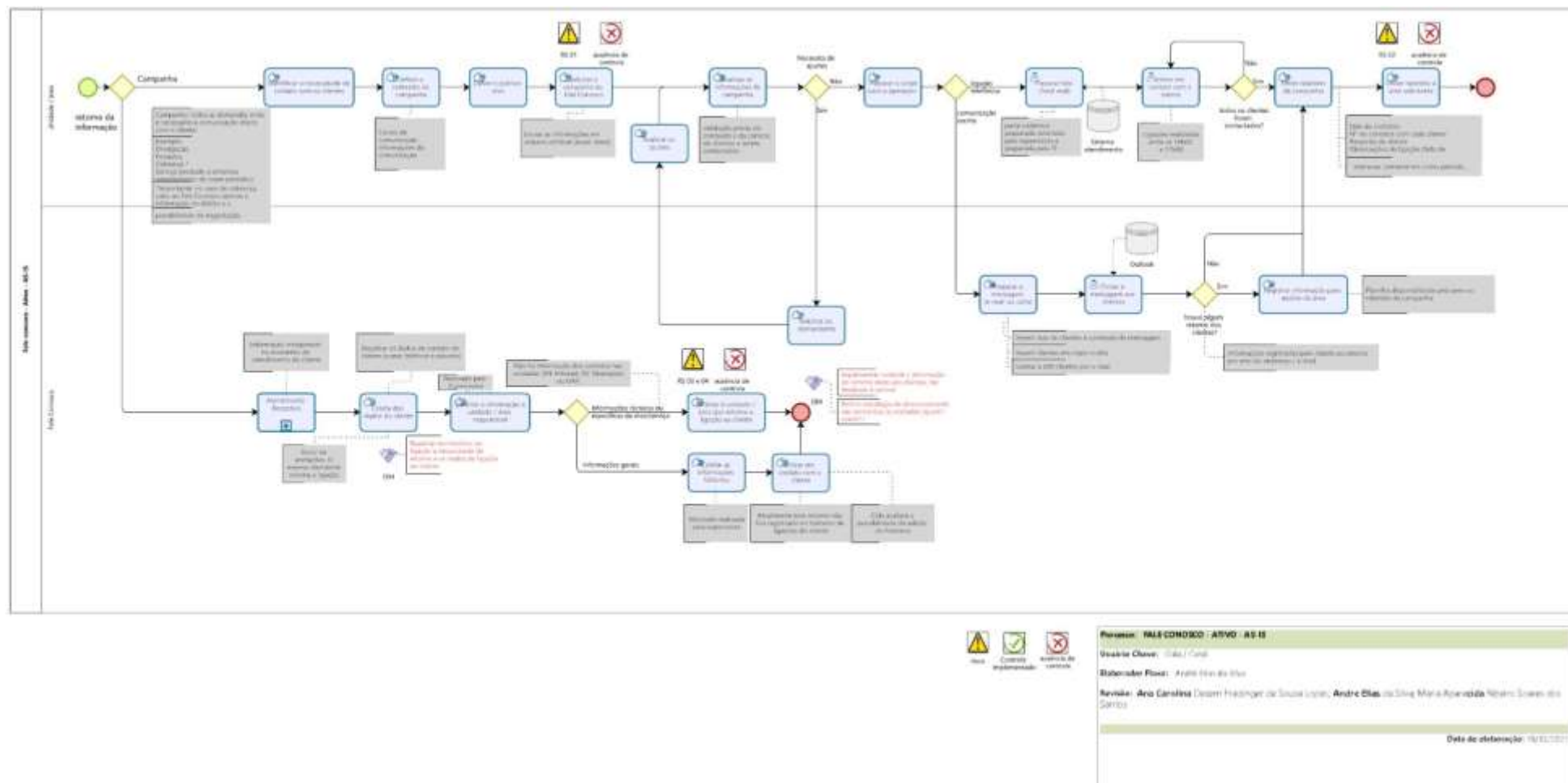
	relacionamento101@...).
Causa / Risco / Ameaça 	Risco 05: Confirmação de presença de pessoa não listada no mailing Os controles hoje disponíveis para a atividade de RSVP são manuais e passíveis de falha, desta forma, é possível que pessoas não registradas na lista de convidados confirmem a presença no evento gerando problemas como a falta de vaga para um cliente que deveria participar do evento.
Controle 	Não há controle instituído. Propostas: 01) Instituir a regra de realização do RSVP apenas com a lista de convidados e orientar os atendentes que apenas as pessoas listadas devem ter a presença confirmada. O controle deve ser realizado em um sistema que permita o acompanhamento das confirmações e o respectivo bloqueio assim que o limite for alcançado.
Causa / Risco / Ameaça 	Risco 04: – Falta de acompanhamento e rastreabilidade dos tratamentos dados pelas unidades: Idem ao risco 3 do processo receptivo.
Controle 	Controle: Idem ao controle 3 do processo receptivo

INTEGRAÇÃO DE PROCESSO:

FORNECEDOR (áreas, sistemas, parceiros que proveem as entradas)	ENTRADA (produtos, serviços, informações e recursos externos utilizados nos processos)	PROCESSO	SAÍDA (produtos, serviços, informações e recursos externos gerados pela transformação do processo)	CLIENTE (áreas, sistemas, clientes que recebem as saídas do processo)
Unidades / áreas	Assunto do ativo Público alvo Prazo de retorno Dados do público: Nome, telefone, e-mail. Estratégia de realização dos contatos (escrita ou falado, tratamento dos retornos, número de tentativas para contatos não efetivados, conteúdo do relatório final. . .)	Campanha	Front end preparado Mailing higienizado Mailing carregado no sistema Operadores treinados Mensagens enviadas ou ligação realizada no período programado Relatório elaborado e disponível ao demandante	Unidades / áreas
TI	Formulário com a especificação dos campos a serem disponibilizados e customizados, os principais campos são: Assunto do ativo Dados do público: Nome, telefone, e-mail. Campo para a apresentação do Script Campo para registrar retorno dos contatos Campo para registrar observações da ligação ex: necessidade de retorno, mudança de telefone	Campanha	Front end desenvolvido e disponibilizado para campanha	Central de relacionamento

	Campos específicos para a demanda da campanha			
Cliente	Coleta de dados do cliente: Nome, telefone, e-mail. Assunto a ser retornado Forma de retorno (telefone / e-mail)	Retorno da informação	Informação complementada Retorno da informação (pela Central ou pela unidade / área) Registro no histórico dos contatos	Cliente

Mapa de processo: Central de Relacionamento Ativo – AS-IS



REGRAS DE NEGÓCIO:

Nenhuma regra de negócio foi formalmente adotada para este processo.

4.3 – Processo – Pontos relevantes relacionados aos processos Ativo e Receptivo - AS-IS

Os pontos descritos abaixo foram relatados durante as reuniões de trabalho e devem ser considerados na elaboração do processo TO-BE:

4.3.1 Pesquisa de satisfação

Atualmente a pesquisa de satisfação é aplicada exclusivamente aos clientes que realizaram o contato através de ligações telefônicas. Embora a taxa de retorno seja expressiva e os últimos resultados sejam satisfatórios, identifica-se a necessidade de ampliar a pesquisa a todos os canais de comunicação, além de implementar maior dinamismo na alteração das perguntas da pesquisa e os meios de acesso à mesma.

Embora o ano de 2020 tenha sido atípico, com a diminuição no número de manifestações dos clientes, seguem, para conhecimento, os dados de fechamento do último exercício:

41989 ligações atendidas em 2020
15022 (35,77%) responderam à pesquisa
526 (3,50%) ficaram insatisfeitos

Tornar a pesquisa de satisfação dinâmica e aderente ao calendário de atividades oferecidos nas instituições. A pesquisa deve ser objetiva e limitada a qualidade do serviço prestado pela Central e o atendimento da solicitação

Sugestão de alterar o resultado da pesquisa para o NPS – Net Promote Score ou registrar perguntas com respostas objetivas (1) Sim (2) Não.

Qualidade do atendimento:

“Você está satisfeito com o atendimento recebido pela Central de Relacionamento SESI SENAI?”

Atendimento da necessidade:

“As suas dúvidas foram esclarecidas com as informações prestadas pela Central de Relacionamento SESI SENAI?”

Como estamos buscando o autoatendimento, a intensão é que parte das dúvidas já sejam sanadas com informações dinâmicas e pertinentes disponíveis na URA e neste caso, após as informações, se a dúvida foi sanada transfere-se o cliente para a pesquisa de satisfação, caso contrário a transferência é para um atendente.

4.3.2 Uso das informações da Central:

As atividades da Central de Atendimento permitem a identificação de pontos falhos do processo de comunicação com os clientes e de possíveis demandas não atendidas pelos produtos e serviços ofertados pelo SESI e pelo SENAI, dentre outras. Contudo a equipe da Central encontra grande dificuldade de direcionamento destas demandas e percebe-se que na grande maioria das vezes tais informações não recebem o devido tratamento. Por este motivo entende-se como necessário a identificação dos pontos focais das áreas e a definição das estratégias e tratamentos a serem implementadas ao se direcionar este tipo de demanda.

Exemplo identificados recentemente, direcionados e sem informação de tratamento:

aumento da procura por um determinado curso em uma região onde o curso não é ofertado.

Solicitação dos clientes de informações a respeito de um evento que está ocorrendo e que não há divulgação nos canais de comunicação utilizados pela instituição.

4.3.3 Falta de atualização da URA

Devido a falta de atualização e informações dos eventos desenvolvidos pelas áreas, a equipe da Central de Relacionamento elaborou uma mensagem padrão e genérica e disponibilizou na URA. A última atualização realizada em nesta mensagem data de 2017.

Tornar a informação da URA dinâmica e aderente ao calendário de atividades oferecidos nas instituições. A URA deve ser objetiva

Esta falha denota um grave problema de comunicação entre as áreas e a subutilização de um recurso importante no processo de divulgação das ofertas e de comunicação com os clientes. O desenho do processo TO-BE contempla uma mudança deste cenário e uma otimização destes serviços.

A falta de comunicação das áreas com a Central gera problemas do tipo:

Falta de informações de eventos importantes da instituição;

Dados consultados a partir da demanda dos clientes, exemplo: no início de 2021, um total de 2098 e-mails foram enviados com complemento de informações a clientes que solicitara informações do processo seletivo do SESI.

Recentemente o Nº 0800 foi alterado sem que a equipe da Central fosse informada nem antes e nem depois da mudança.

Recentemente o endereço de e-mail foi alterado pela equipe de mkt sem que a equipe da Central fosse informada nem antes e nem depois da mudança.

4.3.4 Autoatendimento

Buscando a melhoria e agilidade do processo, é esperado que parte das manifestações dos clientes sejam resolvidas por estratégias de autoatendimento, para isso, é esperado no processo TO-BE que o sistema de telefonia permita a identificação do número de ligações atendidas, a quantidade de casos finalizados diretamente pela URA e os casos atendidos pelo Operador.

Para esta implementação, após a mensagem da URA o sistema deve perguntar ao cliente se a dúvida foi respondida. Caso o cliente indique que sim, o sistema deve direcioná-lo para a pesquisa de satisfação, caso contrário, a ligação deve ser transferida para um atendente.

4.3.5 Controle das atividades da Central

As diversas demandas e atuações da Central de atendimento são controladas atualmente por Post it eletrônico que permitem a identificação das ações que estão em desenvolvimento, porém geram dificuldades na gestão dos prazos de realização dos mesmos. Pensando em auxiliar na gestão das tarefas, sugere-se a utilização do Microsoft Planner, do Project online ou do Power Automate para o acompanhamento das tarefas.

4.3.6 Controle das manifestações dos clientes

No formulário de registro da manifestação na Ouvidoria, o campo identificação deve ser vinculado ao campo classificação e o número do protocolo deve estar disponível apenas no caso de Reclamação ou Denúncia. O número registrado pelo cliente deve ser validado e só devem ser aceitas manifestações com status de protocolo “Concluído” na Central de atendimento. A princípio a Ouvidoria deve receber apenas manifestações de Reclamação

e Denúncia, não é pertinente o registro de sugestão, elogio, informação ou solicitação de dados pessoais na instância da Ouvidoria.

Na ajuda do campo “Informação” do formulário da Ouvidoria são descritas 3 opções: “Aberta”, “Sigilosa” ou “Anônima”, porém o campo disponibiliza apenas as duas primeiras opções.

Quando classificado como sigilosa, a manifestação na Ouvidoria, o acesso aos dados do cliente fica limitado à equipe da Ouvidoria, porém, considerando que esta classificação é livre e fica a critério do manifestante, a grande maioria das vezes registros classificados como sigilosos não possuem essa característica e na grande maioria das vezes o acesso às informações e dados do manifestante é necessária para o devido tratamento. Atualmente, nestes casos, o cliente é contatado para autorizar formalmente a circulação dos seus dados entre os envolvidos no tratamento. Esta operação gera grande burocracia e morosidade no tratamento da manifestação. Com vistas a racionalização deste processo, sugere-se a inserção de uma nota explicativa informando que os dados das manifestações sigilosas serão disponibilizados aos profissionais que atuarão no tratamento do caso, independente da sua alocação (ouvidoria, áreas da Adm Central ou Unidades Operacionais).

Considerando a Ouvidoria como a última instância no tratamento de Reclamações ou Denúncias, e com vistas no correto direcionamento dos esforços para o tratamento das manifestações, sugere-se que registros equivocados sejam respondidos com uma resposta padrão orientando o manifestante o papel da ouvidoria e o correto canal de comunicação para o tratamento de tal manifestação. Exemplo: “Prezado cliente, agradecemos seu contato, porém informamos que a Ouvidoria se destina ao tratamento de manifestações não resolvidas nos canais de comunicação disponibilizados pelo SESI e pelo SENAI (contato direto com a unidade, registro na Central de Relacionamento, informações disponíveis no FAQ, chatbots, etc). “Prezado cliente, identificamos que sua manifestação não atende este critério e por este motivo solicitamos, gentilmente que busque os demais canais disponíveis para o tratamento deste tipo de manifestação”

4.2 – Processo – Central de Relacionamento Receptivo – TO-BE**Objetivo do Processo:**

O objetivo geral do processo receptivo da área Central de Relacionamento é a implementação de um canal condutor das informações, sugestões, reclamações, dúvidas, feedbacks confirmação de presença - RSVP e problemas apontados pelos clientes, fornecedores e empresas beneficiárias ou não do Sesi e do SENAI-SP, antes, durante ou após a “aquisição” de um serviço. Este processo visa garantir os direitos dos cidadãos e empresas bem como o cumprimento das regras e diretrizes institucionais mantendo a transparência nas relações.

OBS.: Os Indicadores de desempenho, Riscos do processo, e integrações serão definitivamente identificados a partir da definição do sistema que será utilizado pela Central de Relacionamento.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

Documentos de Referência para o processo			
Código	Emissão	Nome	Comentários
Decreto nº 6523	31/07/2008	Lei do SAC	Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.
NR-17	29/11/2018	Norma Regulamentadora Nº17	Dispõe sobre questões relacionadas à ergonomia nos postos de trabalho
RC 01/10	29/01/2010	Implanta o Manual de Competências Gerenciais do Sesi-SP e SENAI-SP.(?)	
8.078/90	11/09/1990	Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. (?)	Complementada pela lei 12.291/2010 que torna obrigatória a manutenção de um exemplar, no mínimo, do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

INDICADOR DE DESEMPENHO	
Indicador	Tempo médio de atendimento
Meta	300 segundos
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Somatória do tempo total de atendimentos / número de atendimentos
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico – “Em desenvolvimento”
Indicador	Tempo médio de espera
Meta	30 segundos
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Somatória do tempo total de espera / número de atendimentos
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico – “Em desenvolvimento”
Indicador	Qualidade no atendimento
Meta	Mínimo de 85%
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Média das notas atribuídas pelos clientes
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico - Evolux

Indicador	Índice de abandono
Meta	Máximo de 5%
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Nº de clientes que desligaram a ligação no período de espera *100 / nº total de clientes que aguardaram, na espera, para serem atendidos
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico – “Em desenvolvimento”
Indicador	Número de atendimentos por serviços ofertados
Meta	Não definida
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	Somatório do número de atendimentos / serviço ofertado
Fonte de dados	Sistema de atendimento telefônico – “Em desenvolvimento”, reclame aqui e Procon
Observações: XXX	

RISCOS DO PROCESSO	
Causa / Risco / Ameaça 	<u>A</u> .
Controle 	C
Causa / Risco / Ameaça 	<u>2</u> .
Controle 	.
Causa / Risco / Ameaça 	<u>3</u> –
Controle 	

INTEGRAÇÃO DE PROCESSO:

FORNECEDOR (áreas, sistemas, parceiros que proveem as entradas)	ENTRADA (produtos, serviços, informações e recursos externos utilizados nos processos)	PROCESSO	SAÍDA (produtos, serviços, informações e recursos externos gerados pela transformação do processo)	CLIENTE (áreas, sistemas, clientes que recebem as saídas do processo)
Central de Relacionamento	Nome Telefone e-mail CPF / CNPJ RM Localização – (Bairro ou Município, unidade) Assunto (interesse em curso, acesso a documentação, vagas de emprego (perfil), etc. Prazo de retorno ao cliente ¹	Central de Relacionamento – Ativo Central de Relacionamento - Receptivo	Análise da solicitação. Identificação do responsável pelo tratamento. Elaboração do tratamento (informação, prestação de serviço ou tratamento de reclamação, etc). Retorno ao cliente (telefone ou e-mail) Notificar a Central de Relacionamento do tratamento	Manifestante (PF ou PJ) Central de Relacionamento
Central de Relacionamento	Solicitação de ampliação de quadro em período de alta demanda	Central de Relacionamento – Ativo	Designação de atendentes treinados. Infraestrutura adequada ao número	Central de Relacionamento

		Central de Relacionamento - Receptivo	de atendentes;	
Seleção escolar - SENAI	Calendário do processo seletivo. (datas) Cursos. nº de vagas Unidades participantes	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Feedback de informações irregulares apontadas pelos atendentes ou clientes	Seleção escolar
SESI - Educação	Calendário do processo seletivo. (datas) Cursos ² nº de vagas ² Unidades participantes ²	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Feedback de informações irregulares apontadas pelos atendentes ou clientes	SESI - Educação
SESI – Qualidade de vida	Calendário das atividades (cursos, palestras, workshop, atividades do CAT, etc) Nº de vagas Unidades participantes Valores (quando pertinente)	Central de Relacionamento – Ativo Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Feedback de informações irregulares apontadas pelos atendentes ou clientes	SESI – Qualidade de vida
Recursos Humanos	Informações de processos seletivos / Edital (calendário, pré-requisitos, status, localidade) ³ Documentação de funcionário ou ex-funcionário (aposentadoria, Informe de rendimento, PPP, Convênio médico, etc)	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Feedback de informações irregulares apontadas pelos atendentes ou clientes	Recursos Humanos
Arrecadação	Acesso à consulta de empresas Beneficiárias. Procedimento para que a empresa se torne beneficiária do SESI / SENAI ⁴	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Solicitação de reconfiguração / acesso ao programa gerador dos valores de recolhimento (ver nome do programa)	Arrecadação
Compras e licitações	Informações de processos licitatórios (calendário, pré-requisitos, status, localidade)	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para as empresas.	Compras e licitações

	Procedimento para que a empresa se torne fornecedora do SESI / SENAI ⁵			
Editora	Informação de como um autor pode realizar publicações nas editoras SESI / SENAI. Problemas para pagamento / entrega de material didático SESI	Central de Relacionamento - Receptivo	Informações atualizadas para os clientes. Feedback de informações irregulares apontadas pelos atendentes ou clientes	Editora
Helpdesk	Solicitações de TI (abertura de chamados, reparo em computadores, alterações de e-mail, etc) Ligação da equipe de Helpdesk para ter acesso aos contatos dos colaboradores SESI / SENAI	Central de Relacionamento - Receptivo	Orientação de acesso à central de serviços (intranet / telefone)	GSTI

¹normalmente o tempo de retorno ao cliente não é atendido, principalmente nos casos em que o tratamento da manifestação exige mais do que os 5 dias previstos, exemplo: emissão de documentos.

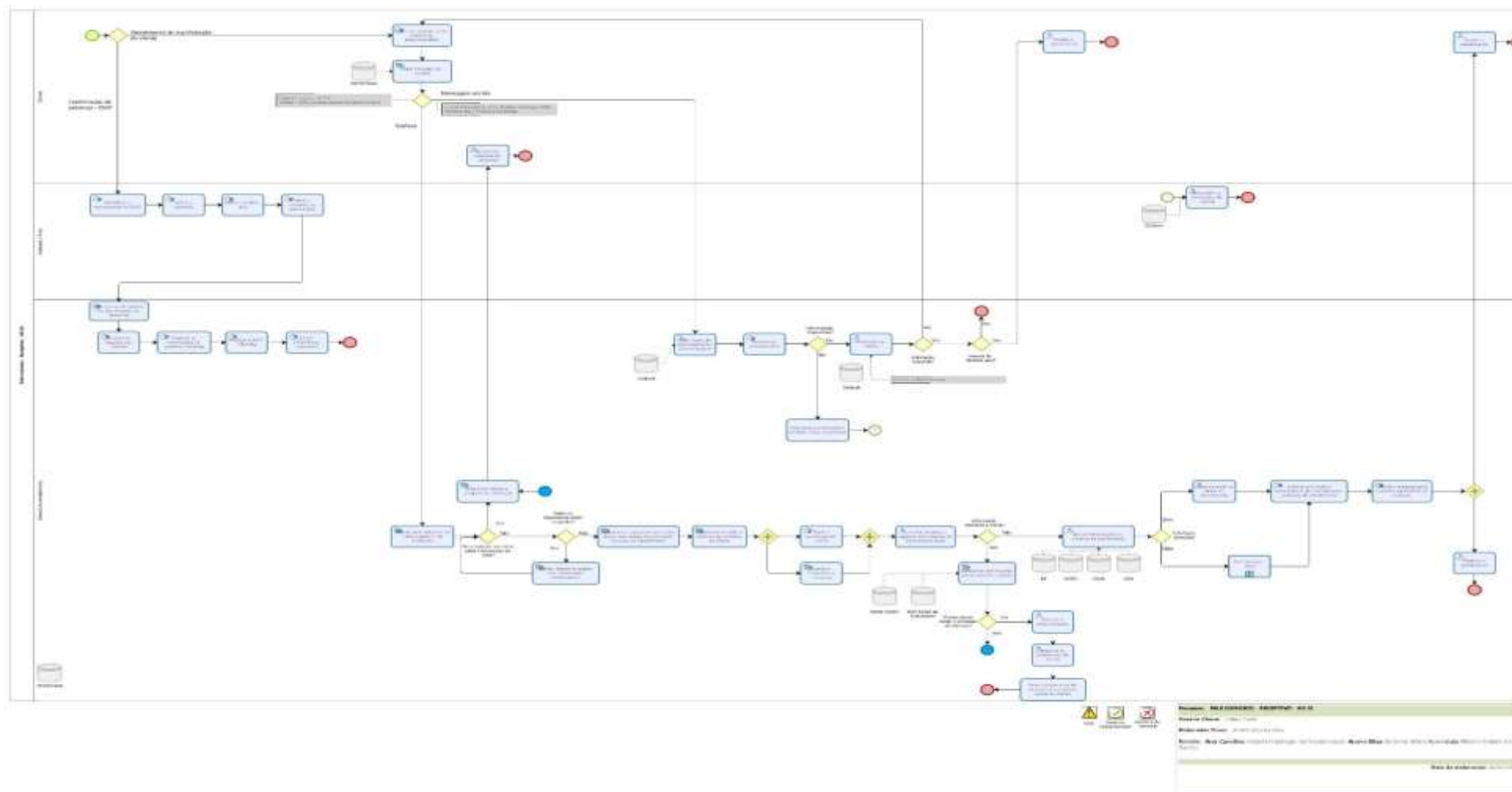
²os dados de curso, número de vagas e unidade participante, são obtidos a partir da consulta no site de cada unidade. Esta pesquisa é realizada pela Central de Relacionamento.

³atualmente os atendentes consultam a disponibilidade de vagas nos sites das instituições. Há casos em que o atendente se candidata à vaga apenas para ter acesso às informações.

⁴atualmente este tipo de solicitação é direcionado pela Central de Relacionamento para a equipe de arrecadação para que seja respondido e posteriormente enviado ao solicitante.

⁵a orientação é que a empresa acesse o site das instituições e faça o cadastro. Esta informação é empírica pois não há um procedimento da área responsável. Há demandas de empresas fornecendo serviços de MKT ou produtos e promoção para as marcas SESI SENAI.

101



PLANO DE AÇÃO:

Ações desenvolvidas para a implementação do fluxo TO-BE:

Processo	Ação	Responsável	Prazo

4.2 – Processo – Central de Relacionamento Ativo – TO-BE**Objetivo do Processo:**

O objetivo geral do processo ativo da área Central de Relacionamento é a comunicação direta com o cliente, através da própria Central ou por intermédio das unidades ou áreas este contato pode ser realizado por telefone, ou pelos meios de comunicação escrita disponíveis e tem o objetivo de realizar a oferta de produtos, a complementação de cursos em atendimento ao itinerário formativo e reciclagem de cursos já realizados, além da realização de pesquisas, retorno de informações não disponíveis no momento do primeiro contato do cliente e a informação de possibilidade de negociação de dívidas.

OBS.: Os Indicadores de desempenho, Riscos do processo, e integrações serão definitivamente identificados a partir da definição do sistema que será utilizado pela Central de Relacionamento.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

Documentos de Referência para o processo			
Código	Emissão	Nome	Comentários
Decreto nº 6523	31/07/2008	Lei do SAC	Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.
NR-17	29/11/2018	Norma Regulamentadora Nº17	Dispõe sobre questões relacionadas à ergonomia nos postos de trabalho
8.078/90	11/09/1990	Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.	Complementada pela lei 12.291/2010 que torna obrigatória a manutenção de um exemplar, no mínimo, do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

INDICADOR DE DESEMPENHO	
Indicador	Taxa de conversão
Meta	Mínimo de 90% de retorno positivo às campanhas ativas
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	(Número de ligações com retorno positivo / Número de ligações atendidas)*100
Fonte de dados	Sistema administrador de chamadas
Indicador	Taxa de contato
Meta	Mínimo de 90% de sucesso nos contatos a serem realizados na campanha
Periodicidade de controle	Mensal
Fórmula de cálculo	quantidade de ligações atendidas em razão do total de clientes contatados,
Fonte de dados	Sistema administrador de chamadas
Indicador	
Meta	
Periodicidade de controle	

Fórmula de cálculo	
Fonte de dados	
Observações: XXX	

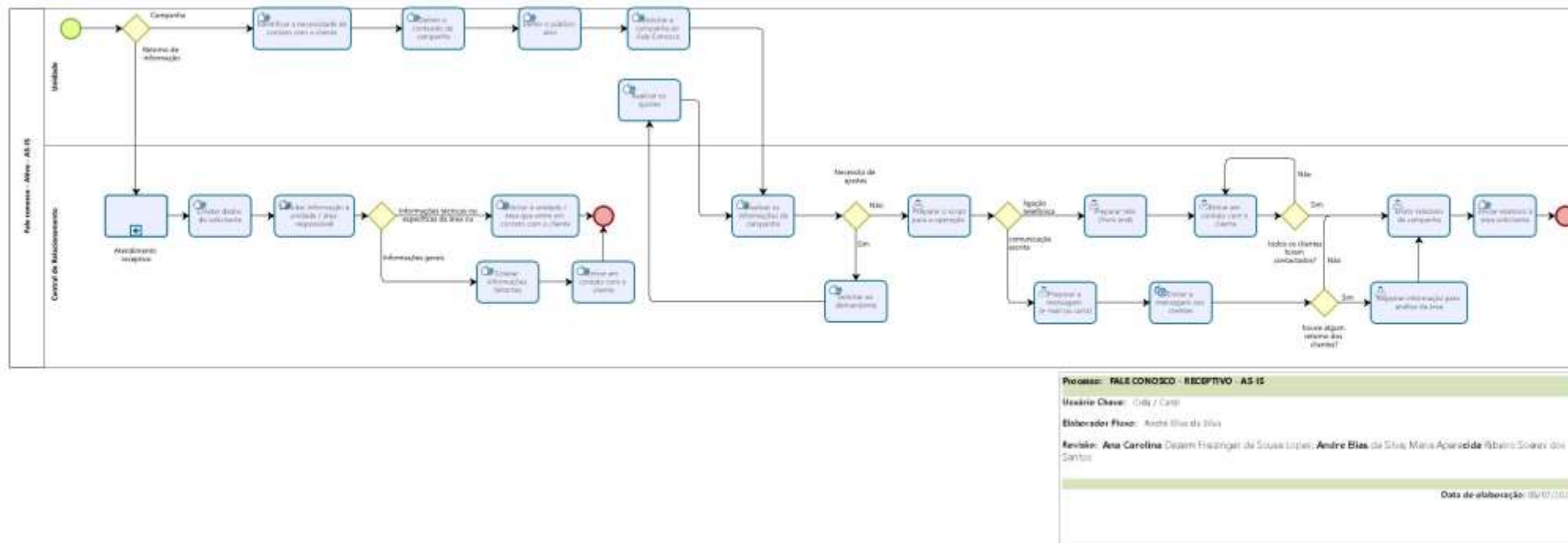
RISCOS DO PROCESSO	
Causa / Risco / Ameaça 	<u>A</u> .
Controle 	C
Causa / Risco / Ameaça 	<u>2</u> .
Controle 	.
Causa / Risco / Ameaça 	<u>3 –</u>
Controle 	Controle 3 (. . .)

INTEGRAÇÃO DE PROCESSO:

FORNECEDOR (áreas, sistemas, parceiros que proveem as entradas)	ENTRADA (produtos, serviços, informações e recursos externos utilizados nos processos)	PROCESSO	SAÍDA (produtos, serviços, informações e recursos externos gerados pela transformação do processo)	CLIENTE (áreas, sistemas, clientes que recebem as saídas do processo)
Unidades / áreas	Assunto do ativo Público alvo Prazo de retorno Dados do público: Nome, telefone, e-mail. Estratégia de realização dos contatos (escrita ou falado, tratamento dos retornos, número de tentativas para contatos não efetivados, conteúdo do relatório final. . .)	Campanha	Front end preparado Mailing higienizado Mailing carregado no sistema Operadores treinados Mensagens enviadas ou ligação realizada no período programado Relatório elaborado e disponível ao demandante	Unidades / áreas
TI	Formulário com a especificação dos campos a serem disponibilizados e customizados, os principais campos são: Assunto do ativo Dados do público: Nome, telefone, e-mail. Campo para a apresentação do Script Campo para registrar retorno dos contatos Campo para registrar observações da ligação ex: necessidade de retorno, mudança de	Campanha	Front end desenvolvido e disponibilizado para campanha	Central de relacionamento

	telefone Campos específicos para a demanda da campanha			
Cliente	Coleta de dados do cliente: Nome, telefone, e-mail. Assunto a ser retornado Forma de retorno (telefone / e-mail)	Retorno da informação	Informação complementada Retorno da informação (pela Central ou pela unidade / área) Registro no histórico dos contatos	Cliente

106



PLANO DE AÇÃO:

Ações desenvolvidas para a implementação do fluxo TO-BE:

Processo	Ação	Responsável	Prazo

5-Conclusão:**6-Controle de revisões:**

Ver.	Data	Natureza da Alteração
01	05/07/2021	Primeira emissão

REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE**Anexo III – Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade****1. Requisitos de Segurança da Informação**

- 1.1. As disposições abaixo são aplicáveis a qualquer objeto de contratação, onde são fornecidos serviços, sistemas, plataformas de trabalho ou qualquer outro objeto que faça uso ou seja viabilizado através de meios tecnológicos e/ou computacionais.
- 1.2. A aplicação dos itens deve ser avaliada diante do contexto de fornecimento e requisitos do objeto descrito na minuta de edital, descartando-se requisitos deste que não sejam pertinentes ou associados ao objeto hora contratado.
- 1.3. Motivada pela evolução das ameaças e riscos à Segurança da informação e Privacidade, a CONTRATANTE poderá apresentar novos requisitos de segurança durante o fornecimento do objeto contratado ou serviço prestado, trazendo a razoabilidade como fundamento para esta adequação.

1.4. Segurança na camada da aplicação

- 1.4.1. A plataforma deverá conter Termo de Uso de Usuário Final, contendo as informações sobre os serviços prestados, condições de uso, privacidade, coleta e processamento de dados pessoais e sensíveis, refletindo diretrizes definidas pelo Sesi-SP.
- 1.4.2. O sistema deverá possuir processo de exclusão dos dados (pessoais ou sensíveis) coletados a pedido do cliente e em alinhamento com regras estabelecidas pelo Sesi-SP. Ressalvo nos casos que a lei exige a guarda obrigatória.
- 1.4.3. A arquitetura de sistema deverá ser concebida ao menos em duas camadas, separando a camada de dados da camada de front-end. A camada de front-end é entregue de modo que o usuário não consiga identificar qual linguagem o sistema foi desenvolvido.
- 1.4.4. Deverá ser feita sanitização de entrada de dados em todos os campos. O código deverá ser escrito conforme melhores práticas da OWASP (Open Web Application Security Project).
- 1.4.5. A aplicação deverá registrar informações sobre quem se conectou na aplicação, bem como quem fez o que e quando. Os registros deverão ser armazenados por 6 meses. Quem (Credencial e IP), quando (dia/hora/minutos padrão UTC), o que foi acessado (sistema/banco/tabela/registro) e o tipo de transação (remoção/modificação/leitura)."

- 1.4.6. A aplicação deverá possibilitar a implantação de políticas de senha, conforme seguem:
- a) Após 5 (cinco) tentativas inválidas de autenticação nos sistemas, o perfil deve ser bloqueado.
 - b) A reutilização de senhas obedecerá ao ciclo mínimo de 2(duas) trocas, ou seja, as últimas duas senhas não poderão ser reutilizadas.
 - c) As senhas deverão ter no mínimo 8 dígitos.
 - d) Na criação ou troca de senhas, devem ser adotadas senhas fortes.
 - e) A aplicação deverá possuir mecanismo de duplo fator e autenticação, compatível com o Office 365.
- 1.4.7. O sistema deverá possuir a capacidade de enviar e-mail “SMTP Relay”, contemplando mecanismo de autenticação.
- 1.4.8. Os sistemas deverão funcionar sem a necessidade do parent path habilitado.
- 1.4.9. O sistema não deverá possuir “Maintenance Hook”.

1.5. Requisitos gerais de Segurança da Informação para Provedor de Nuvem

- 1.5.1. Caso a solução seja hospedada em provedores de nuvem, os envolvidos deverão no mínimo, possuir as certificações de conformidade com as seguintes normas:
- a) ISO 27.017 - Código de prática para controles de segurança da informação com base ABNT NBR ISO/IEC 27.002 para serviços em nuvem.
 - b) ISO 27.018 - Código de prática para proteção de informações de identificação pessoal (PII) em nuvens públicas que atuam como processadores de PII.

1.6. Hospedagem das aplicações em Nuvem ou Datacenter

- 1.6.1. O provedor de Nuvem ou Datacenter não deverá hospedar dados em países cujo acesso aos mesmos pode ser feito pelo governo local sem a necessidade de autorização do proprietário ou mandado judicial.
- 1.6.2. No contrato de prestação de serviços não poderá conter uma cláusula apontando o provedor de Nuvem ou Datacenter como dono da informação.
- 1.6.3. Somente poderão ser contratados provedores de nuvens cujo contrato especifique foro Brasileiro para resolução de questões judiciais.
- 1.6.4. O provedor de Nuvem ou Datacenter deve ter certificações reconhecidas no mercado que ateste suas premissas básicas de segurança: climatização, controle de acesso, sistema de combate ao incêndio a gás F-200, cabeamento estruturado, instalações e proteções elétricas adequadas e demais boas práticas de mercado.

- 1.6.5. O provedor de serviço de Nuvem ou Datacenter deverá utilizar ferramenta de backup, que possibilite a implementação da política de retenção abaixo, bem como o download de todos os dados nela armazenados. Política de retenção:
- a) Diário: últimos 5 dias;
 - b) Semanal: últimas 5 semanas;
 - c) Mensal: últimos 12 meses;
 - d) Anual: últimos 5 anos.
- 1.6.6. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possibilitar o controle e gerenciamento de portas de comunicação do protocolo de rede TCP/IP.
- 1.6.7. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de Antivírus para os ativos de informação nas nuvens.
- 1.6.8. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de IPS (Intrusion Prevention System) para os ativos de informação nas nuvens.
- 1.6.9. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço de WAF (Web Application Firewall) baseado no padrão OASP versão 1, 2 e 3 para os ativos de informação nas nuvens.
- 1.6.10. O provedor de Nuvem ou Datacenter deverá possuir serviço contra-ataques de negação de serviço distribuído.
- 1.6.11. O provedor do serviço de Nuvem ou Datacenter deverá apresentar relatórios mensais cobrindo os principais pontos sobre o serviço, como ataques bloqueados, disponibilidade do ambiente e demais pontos relevantes conforme escopo do contrato.
- 1.6.12. Somente responsável pela implantação, administração ou seus superiores, indicados pelo SESI-SP, poderão autorizar a inclusão de uma conta com “privilegios administrativos” na plataforma.
- 1.6.13. A plataforma deverá permitir ao SESI-SP a utilização de scanner de vulnerabilidade não intrusivo, tendo como principal objetivo identificação vulnerabilidades na aplicação.
- 1.6.14. A plataforma deverá disponibilizar relatórios mensais cobrindo os principais pontos sobre o serviço, como ataques bloqueados, disponibilidade do ambiente e demais pontos relevantes conforme escopo do contrato.
- 1.6.15. A concessão de acessos deve obedecer ao critério de menor privilégio, no qual os usuários têm acesso somente aos recursos da informação imprescindíveis ao pleno desempenho de suas atividades.

1.7. Direitos de Propriedade da Base de Dados

- 1.7.1. Toda informação gerada ou transformada pelas Contratantes nos recursos computacionais da Contratada é de propriedade única e exclusiva do SESI-SP.

- 1.7.2. No encerramento do contrato a Contratada deverá entregar todas as informações de propriedade das Contratantes em meio eletrônico, em formato a ser definido pelo SESI-SP, tais como scripts, configurações, procedimentos, relatórios de melhoria de serviço e acompanhamento de ações realizadas na vigência do contrato, de modo a permitir a correta migração dos serviços para outro ambiente de infraestrutura de Cloud Computing.
- 1.7.3. Toda a base de dados de soluções de Atendimento Técnico, contendo todos os históricos e procedimentos deverão ser disponibilizados pela Contratada às Contratantes em formato padrão e com a sua estrutura de dados.
- 1.7.4. Ao término do contrato todos os dados deverão ser excluídos, das plataformas da Contratada.

1.8. Sigilo das Informações

- 1.8.1. Guardar sigilo dos dados a que tiver acesso ou que vierem a ser compartilhados, bem como sobre os produtos de propriedade das Contratantes, além daqueles processados e gerados no ambiente físico da Contratada, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do SESI-SP, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou vendidos a terceiros, mesmo após o encerramento do contrato, consoante o quanto contido no Termo de Confidencialidade a ser firmado pelas partes em conjunto com o instrumento contratual;
- 1.8.2. Não utilizar a marca das Contratantes ou qualquer material desenvolvido pelo SESI-SP para seus produtos e programas, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes ao contrato, em ações desenvolvidas pela Contratada fora do âmbito de atuação do contrato;
- 1.8.3. Tratar em caráter de estrita confidencialidade todas as informações a que tenha acesso em função do contrato, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro;
- 1.8.4. Manter, por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência do contrato.
- 1.8.5. Todas as informações veiculadas e armazenadas e/ou trafegadas nos recursos computacionais envolvidos na presente contratação, devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios funcionários, estagiários, terceiros ou parceiros das Contratantes, sem a autorização destes.

1.9. Requisitos Gerais de Segurança da Informação

- 1.9.1. A Contratada deverá, juntamente com seu projeto de implantação, apresentar ao Sesi-SP documento contendo sua Política de Segurança da Informação conforme solicitado a seguir.
- 1.9.2. A Política de Segurança da Informação da Contratada deverá estar alinhada com aquela adotada pelas Contratantes e abordar no mínimo os aspectos relacionados abaixo:
 - a) Responsabilidades associadas a acesso, gestão e guarda de informações, estabelecidas para os profissionais integrantes dos seus quadros ou terceiros;
 - b) Cumprimento irrestrito da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18) e possuir conformidade com a GDPR (General Data Protection Regulation);
 - c) Sempre que possível, recomendado ou solicitado pela contratante, implementar o uso de criptografia e/ou certificados digitais para operação ou gerenciamento do ambiente;
 - d) Emprego de equipamento de firewall, em suas instalações, com suporte a VPN/IPSEC, utilizando apenas algoritmos criptográficos classificados como "uso aceitável" pelo NIST (National Institute of Standard Technology), definindo as fronteiras físicas e lógicas entre as redes das Contratantes e da Contratada e outros acessos necessários à prestação dos serviços, bem como solução de software de prevenção de intrusão (IPS) para o ambiente;
 - e) Utilização de softwares antivírus e de proteção a ameaças avançadas, em todos os equipamentos das suas instalações, capazes de detectar e remover vírus, cavalos de troia, worms e ameaças correlatas, com atualizações frequentes e automáticas das vacinas e novas versões contemplando todos os servidores e estações de rede. Essa solução deverá ter capacidade e performance compatível com aquela instalada e em operação no ambiente das Contratantes;
 - f) A Contratada deverá permitir às Contratantes o acesso local ou remoto aos seus sistemas, assim como a todo e qualquer equipamento disponibilizado na prestação dos serviços, bem como aos ambientes físicos com controle de acesso, para fins de auditoria em segurança;
 - g) Deverão ser adotados procedimentos de acesso seguro ambiente, permitindo inclusive a autenticação forte e utilização de múltiplos fatores de autenticação, bem como a aplicação de certificados digitais e técnicas criptográficas para armazenamento de dados;

2 Requisitos de Privacidade e Conformidade LGPD

- 2.1 Os requisitos de privacidade sob perspectiva da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18), serão aplicáveis quando o objeto da contratação envolva direta ou indiretamente o tratamento de dados pessoais, especialmente os categorizados como sensíveis.

- 2.2 Qualquer item anterior presente neste anexo ou na minuta de edital que discorra sobre mesmo tema ou definição, deve ser interpretado de forma complementar com ênfase no entendimento de melhor garantia aos direitos dos titulares dos dados e/ou maior conformidade com a legislação aplicável.
- 2.3 Salvo disposições contrárias específicas, os termos abaixo terão as seguintes definições:
- a) **Titulares:** Pessoa física singular identificada ou identificável, a qual poderá ter seus dados pessoais tratados;
 - b) **Dados Pessoais:** Qualquer **informação** relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável ou qualquer outra informação que se qualifica como “Dados Pessoais” nos termos das leis de proteção de Dados.
 - c) **Dados Sensíveis:** Qualquer informação do titular que possa revelar sua origem racial ou étnica, religião, filiação sindical, opinião política, dados referentes à saúde e vida sexual, dados genético ou biométrico.
 - d) **Tratamento:** Qualquer operação realizada com Dados Pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
 - e) **Controlador:** Pessoas jurídica ou estabelecimento que nos termos da lei atua como controlador das informações, determinando as finalidades, meios de tratamento e demais ações sobre os dados pessoais sob sua responsabilidade.
 - f) **Operador:** Pessoa natural ou jurídica que sob orientação ou determinação do Controlador, executa o processamento e tratamento de dados pessoais dos titulares.
 - g) **Encarregado:** Pessoa nomeada nos termos da lei para atuar como canal de comunicação entre Controlador, Operadores, Titulares, Agências Reguladoras e demais interessados e responsáveis pela operacionalização e conformidade com a LGPD
- 2.4 Para efeito de delimitação de papéis e responsabilidades, neste documento a CONTRATANTE desempenhará o papel de CONTROLADOR e a CONTRATADA o papel de OPERADOR.
- 2.5 O OPERADOR deverá obter termo de confidencialidade dos seus colaboradores que estiverem envolvidos no tratamento dos dados em nome do CONTROLADOR, sendo esta exigência dispensada caso outro documento interno estabelecido tenha mesma aplicação e validade, por exemplo contrato de trabalho.
- 2.6 A OPERADOR deverá apresentar as informações do seu encarregado de proteção de dados, ou, colaborador que desempenhe atividades e responsabilidade semelhante sobre o tema, caso o OPERADOR seja dispensado de nomeação formal conforme previsão da LGPD.

- 2.7 O tratamento dos dados pessoais deverá ser executado de forma limitada e de acordo com as orientações e definições de finalidade determinados pelo CONTROLADOR.
- 2.8 De acordo com as instruções fornecidas pelo CONTROLADOR, o OPERADOR deve ajustar, excluir ou bloquear os dados processados, notificando sem atrasos se em sua opinião a instrução infringir as regulamentações aplicáveis de proteção de dados.
- 2.9 O OPERADOR deverá fornecer ao CONTROLADOR as informações necessárias para permitir que este cumpra as obrigações de notificação, mantenha registros das atividades de processamento e/ou realize a avaliação de impacto da proteção de dados caso necessário.
- 2.10 Os dados pessoais tratados deverão ser devolvidos ao CONTROLADOR e eliminados ao final do contrato ou sob sua solicitação, exceto em situações em que legislação especifique a necessidade e condição de manutenção dos dados.
- 2.11 Em caso de exclusão de dados por solicitação do CONTROLADOR, fica estabelecida a necessidade do OPERADOR demonstrar que os dados foram eliminados e não poderão ser reconstruídos, evidenciando inclusive por escrito que todos que todas as mídias foram devolvidas ou destruídas. Caso haja requisitos legais vinculativos que não permitam apagar dados contratuais ou categorias de dados, o OPERADOR deverá informar o CONTROLADOR sobre tais requisitos.
- 2.12 O OPERADOR deverá possuir Política de Segurança e Privacidade que exponha suas diretrizes e definições sobre o tema privacidade.
- 2.13 É vedado ao OPERADOR a subcontratação de operadores sem previa análise e expressa autorização do CONTROLADOR.
- 2.14 O OPERADOR deve estabelecer programa de Segurança da Informação e privacidade baseado nos principais Frameworks de mercado, como por exemplo ISO 27001/27002/27701, NIST etc., informando ao CONTROLADOR os dados para contato do seu gestor sobre o tema.
- 2.15 O programa de Segurança da Informação e Privacidade do OPERADOR deverá contar com ciclo de identificação e resposta à incidentes.
- 2.16 O OPERADOR deverá notificar qualquer incidente de segurança, tendo prazo de 72 horas para comunicar os que envolvam ou possam impactar dados pessoais tratados em nome do CONTROLADOR.
- 2.17 A critério do CONTROLADOR, deverão ser coordenadas medidas técnicas e organizacionais voltadas para Segurança da Informação e Privacidade, incluindo visitas às instalações do OPERADOR para auditorias e validação das medidas estabelecidas.
- 2.18 O CONTROLADOR ou seus representantes têm o direito de realizar verificações em cumprimento aos requisitos deste Contrato. O OPERADOR deve fornecer as informações desejadas e, mediante solicitação do CONTROLADOR e dentro de um

prazo razoável, apresentar provas documentais de que cumpriu suas obrigações, preenchendo um questionário fornecido pelo CONTROLADOR ou confirmando por escrito que as medidas acordadas são adequadas e atuais.

- 2.19O OPERADOR deve notificar o responsável pelo gerenciamento do contrato do CONTROLADOR por escrito, se houver alguma alteração significativa nas medidas técnicas e organizacionais descritas. No caso de qualquer redução previsível na efetividade da segurança, o consentimento do CONTROLADOR deve ser obtido por escrito antes que a alteração seja realizada.
- 2.20O OPERADOR deverá implementar programa de treinamento e conscientização sobre Segurança da Informações e Privacidade, principalmente com temas e ações relacionadas privacidade e conformidade com a LGPD.
- 2.21O OPERADOR deverá desenvolver, manter e apresentar relatório sobre brechas na segurança e proteção de dados, bem como inventário e ciclo de gestão de riscos em segurança da Informação.
- 2.22O OPERADOR deve informar o CONTROLADOR sem demora sobre verificações das autoridades de supervisão que ocorrem na empresa do OPERADOR, ou na infraestrutura de TI utilizada, e onde os dados pessoais do CONTROLADOR estão sendo processados.
- 2.23Na hipótese de iminente acesso aos dados do CONTROLADOR no contexto de apreensão, confisco, inquéritos judiciais ou outras ações aplicáveis por parte das autoridades, ou no contexto de procedimentos de insolvência ou outras medidas de terceiros, o OPERADOR deverá comunicar imediatamente tal situação ao CONTROLADOR.
- 2.24O OPERADOR deverá informar sem demora a todas as partes envolvidas em tal ação que o poder de disposição sobre os dados sujeitos ao presente contrato está com o CONTROLADOR, não devendo transferir qualquer dado a terceiros nem permitir que terceiros tenham acesso aos dados sem a expressa autorização do CONTROLADOR.
- 2.25O OPERADOR nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados é solidário junto ao CONTROLADOR no desempenho das obrigações e cumprimento da legislação, devendo atuar ativamente para conformidade e pronta resposta.

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL (usar papel timbrado da empresa)**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 053/2022**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, COMPREENDENDO: ATIVAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, SUPORTE, MANUTENÇÃO E TREINAMENTO NA PLATAFORMA MICROSOFT DYNAMICS 365 PARA AS ÁREAS DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES DO SESI-SP E DA ÁREA DE FALE CONOSCO DO SESI-SP E DO SENAI-SP

PROPOSTA COMERCIAL ESCRITA

Proponente:

Endereço completo:

Telefone/Fax:

E-mail:

CNPJ:

1. A proposta para o preço dos serviços a serem prestados, de acordo com o quadro abaixo:

Lote	ITEM		Qtde.	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	A	Valor Único para o desenvolvimento dos serviços previstos para instalação, configuração e parametrização da solução (Características dos Serviços constante do item 2 do memorial descritivo) para o SESI-SP	01		
		Valor Único para o desenvolvimento dos serviços previstos para instalação, configuração e parametrização da solução (Características dos Serviços constante do item 2 do memorial descritivo) para o SENAI-SP			
	B	Valor Único para o desenvolvimento dos treinamentos previstos (Características dos Serviços constante do item 2 do memorial descritivo) para o SESI-SP	01		
		Valor Único para o desenvolvimento dos treinamentos previstos (Características dos Serviços constante do item 2 do memorial descritivo) para o SENAI-SP			
	C	Valor Hora para o desenvolvimento dos serviços previstos (Características dos Serviços constante do item 2 do memorial descritivo) para o SESI-SP	3.000		
		Valor Hora para o desenvolvimento dos serviços previstos (Características dos Serviços constante do item 2 do memorial descritivo) para o SENAI-SP	1.000		
Total da Proposta (VP) = A + B + (C*4000)					

2. O volume máximo de 4.000 horas previsto anualmente para execução de projetos específicos, indicados no item C da tabela deverá servir, tão somente, de subsídio às proponentes para formulação de suas propostas, não havendo nenhum número mensal previsto para sua utilização. Embora esses números constituam projeção para atendimento



de nossas necessidades futuras não representam compromisso firme de consumo da Contratante no período.

Valor Total da Proposta: R\$ (.....) valor por extenso.

(Local e Data)

(Nome completo, CPF e assinatura do representante legal)

CARIMBO DE CNPJ DA
EMPRESA



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA ATIVAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, SUPORTE, MANUTENÇÃO E TREINAMENTO NA PLATAFORMA MICROSOFT DYNAMICS 365 E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente instrumento particular, e na melhor forma de direito, em que são partes contratantes, de um lado, o SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.779.133/0001-04, com sede na Avenida Paulista nº 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, CEP 01311-923, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, neste ato representado por [REDAZIDO], [REDAZIDO], doravante, denominado, simplesmente, SESI-SP; e, de outro lado, a [REDAZIDA], inscrita no CNPJ sob o nº [REDAZIDO], com sede na [REDAZIDA], Bairro [REDAZIDO], CEP [REDAZIDO], na cidade de [REDAZIDA], estado [REDAZIDO], telefone ([REDAZIDO]) [REDAZIDO], e-mail: [REDAZIDO], neste ato representada de acordo com seus atos constitutivos, doravante, denominada, simplesmente, CONTRATADA, têm, entre si, ajustadas e contratadas as seguintes cláusulas e condições, que, mutuamente, aceitam e outorgam.

Cláusula Primeira – Do Objeto

1.1. Constitui o objeto do presente contrato a prestação de serviços, pela CONTRATADA ao SESI-SP, sob demanda, para ativação, parametrização, customização, suporte, manutenção e treinamento na Plataforma Microsoft Dynamics 365 Customer Service, incluindo a integração da plataforma com sistemas pertinentes aos processos corporativos das áreas de relacionamento com clientes do SESI-SP e da área de Fale Conosco do SESI-SP, conforme Memorial Descritivo (Anexo B) e demais anexos.

1.2. Integram este contrato, independente de transcrição:

- a) Edital de Pregão Eletrônico nº 053/2022 e Anexos
- b) A proposta apresentada pela CONTRATADA, com data de [REDAZIDA] / [REDAZIDA] /2022, no que não contrariar o Edital de licitação e este instrumento jurídico e
- c) O Regulamento de Licitações e Contratos do SESI.

Cláusula Segunda – Do Prazo

2.1. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, com início a partir de [REDAZIDA] até [REDAZIDA], podendo ser renovado por meio da elaboração de Termo Aditivo, nos termos do previsto nos arts. 26 § único e 29 do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI.



- 2.2. Fica convencionado que na hipótese de prorrogação do prazo contratual, poderá, a critério das partes, após o 12º mês de vigência do ajuste, ser aplicado o reajustamento de preço com base no índice IPCA/IBGE, acumulado no período dos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior do término de vigência do contrato ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao vencimento do contrato, ou, ainda, por outro índice que venha a substituí-lo, caso haja a sua extinção.
- 2.3. O prazo de execução contratual se dará de acordo com os eventos e prazos indicados no quadro abaixo.

Evento	Prazo	Responsabilidade
Assinatura do contrato	Até 3 (três) dias corridos após a entrega do documento já assinado pelo SESI-SP	Contratada
Reunião de “kick-off” para alinhamento e apresentação do gestor e supervisor do contrato indicados pelas partes	Até 5 (cinco) dias corridos após a entrega do contrato já assinado pelo SESI-SP	SESI-SP e Contratada
Validação do Plano de Implantação dos Serviços, incluindo os ajustes discutidos entre Contratada e o SESI-SP	Até 10 (dez) dias corridos após a reunião de “kick-off”	Contratada e aceite pelo SESI-SP
Execução dos serviços com apuração de ANS/SLA	Vigência entre o 1º mês após a Validação do Plano de Implantação dos Serviços e o 12º mês de execução do contrato	Contratada
Entrega do Relatório Mensal de Atividades	Até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente	Contratada
Pagamento dos serviços mensais requisitados	10º (decimo) dia útil após a validação do relatório mensal de atividades, conforme estabelecido no contrato firmado	SESI-SP

Cláusula Terceira – Do Preço e da Forma de Pagamento

- 3.1. Pela prestação dos serviços o SESI-SP pagará à CONTRATADA os valores indicados na Proposta apresentada pela CONTRATADA - **Anexo C – Proposta Comercial**, bem como de acordo com o item 13 (Do Pagamento), do Edital do Pregão Eletrônico nº 053/2022.



- 3.2. Uma vez aceitos os serviços pelo Sesi-SP, o (s) pagamento (s) será (ão) efetuado (s) no mês subsequente ao da prestação de serviços, em 10 (dez) dias após o recebimento da nota fiscal/fatura, fora a dezena, de modo que ocorram somente nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês.
- 3.3. Quando estes recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente.
- 3.4. Os pagamentos relativos ao mês de fevereiro ocorrerão nos dias 10, 20 e 28 ou 29 (ano bissexto).
- 3.5. Os pagamentos serão efetuados após apresentação de Notas Fiscais/Faturas, validadas por técnicos da Gerência do Sesi-SP, localizada na Avenida Paulista, 1313, ° andar, Bairro Bela Vista, São Paulo, SP.
- 3.6. Havendo erro na documentação de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, inclusive a não aprovação dos serviços e respectivas etapas, o pagamento será suspenso até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias. Neste caso, o pagamento será suspenso até o recebimento da referida documentação, não cabendo nenhum ônus ao Sesi-SP.
- 3.7. Por força das legislações vigentes, se for o caso, o Sesi-SP se reserva o direito de reter/recolher quaisquer importâncias referentes às alíquotas pertinentes a tributos e contribuições obrigatórios incidentes sobre o valor bruto das notas fiscais, conforme a seguir discriminados:
 - a. Imposto de Renda;
 - b. INSS;
 - c. ISS (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza);
 - d. CSLL (Contribuição Social Sobre Lucro Líquido);
 - e. COFINS; e,
 - f. PIS/PASEP.
- 3.7.1. Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções dos impostos/taxas referidos na subcláusula acima.
- 3.8. No caso da CONTRATADA ser beneficiada com decisão judicial que dispense a obrigatoriedade de retenção e recolhimento na fonte de qualquer dos tributos acima relacionados, deverá providenciar Ofício Judicial ao Sesi-SP para que cumpra a decisão judicial ou, na impossibilidade de oficiar o Sesi-SP, deverá apresentar cópias autenticadas da petição inicial, da liminar, da sentença, do acórdão e outros documentos que o Sesi-SP julgar necessários, bem como, providenciar, trimestralmente, Certidão de Objeto e Pé que comprove a vigência decisão ainda em vigor na data do pagamento.



3.8. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança por meio da rede bancária, tampouco a cessão dos créditos advindos do presente contrato. O descumprimento do disposto neste item acarretará a aplicação de multa no percentual de 10% (dez por cento) do valor do contrato.

3.8.1. Se da infringência no disposto neste item advier protesto da duplicata, a CONTRATADA, além da penalidade prevista neste instrumento jurídico, obriga-se a efetuar às suas expensas, o respectivo cancelamento, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da data da emissão do correspondente instrumento cartório, sem prejuízo de incorrer em pagamento de perdas e danos.

3.9. A CONTRATADA não poderá pleitear perante ao Sesi-SP o repasse ao preço aqui estipulado, de qualquer tributo ou outro encargo, que venham a ser majorados no curso da prestação dos serviços, sendo que o preço total ajustado no presente contrato inclui todas as despesas com impostos, taxas, encargos sociais e trabalhistas, salários, encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários de seus prepostos e empregados, inclusive as obrigações trabalhistas previstas nas normas coletivas da categoria incidentes sobre a prestação de serviços, bem como todas as despesas com mão de obra, alimentação, hospedagem e outras despesas necessárias à consecução dos serviços, tudo de acordo com as especificações do Memorial Descritivo.

Cláusula Quarta – Das Obrigações da CONTRATADA

4.1. Em decorrência do ajustado neste instrumento jurídico, CONTRATADA se compromete a:

4.1.1. Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas no presente contrato, às determinações da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do Sesi-SP, às suas normas e procedimentos.

4.1.2. Disponibilizar a infraestrutura de telefonia fixa necessária (DDD 11), compatível com os demais requerimentos que integram este memorial, de sorte a atender as demandas dentro dos SLAs e demais condições estabelecidas.

4.1.3. Manter corpo técnico devidamente habilitado para a execução dos serviços, dentro dos níveis de qualidade requeridos.



- 4.1.4. Assegurar, para todas as intervenções realizadas por seus técnicos, garantia plena de operação pelo período de 90 (noventa) dias, depois de devidamente validadas pelos técnicos da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do Sesi-SP.
- 4.1.5. Durante a vigência do período de garantia dos serviços, a CONTRATADA prestará suporte técnico específico, imediato, local ou remotamente, sem custo adicional para o contrato, de sorte a reparar as eventuais incorreções.
- 4.1.6. Responsabilizar-se por todas as despesas de locomoção, estadia, alimentação, etc., decorrentes da prestação dos serviços, bem como dos atendimentos técnicos on-site prestados, inclusive aqueles que estenderem a jornada de trabalho de seus técnicos.
- 4.1.7. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do Sesi-SP;
- 4.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das exigências legais no que respeita às jornadas da sua equipe de trabalho.
- 4.1.9. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria;
- 4.1.10. Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do Sesi-SP, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
- 4.1.11. Manter os seus profissionais identificados por crachás, quando em trabalho nas dependências do Sesi-SP, devendo substituir imediatamente aquele que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do Sesi-SP.
- 4.1.12. Substituir, quando solicitado pelo Sesi-SP, o técnico que apresentar conduta ética ou profissional incompatível com as funções exercidas, dentro de prazos que não impliquem em prejuízos ao desenvolvimento normal dos serviços prestados;
- 4.1.13. Responsabilizar-se pelos danos financeiros ou de imagem causados diretamente ao Sesi-SP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa



responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do Sesi-SP;

- 4.1.14. Apresentar quando solicitado a licença de uso ou certificação de posse de todos os equipamentos e softwares de sua propriedade que serão empregados na prestação dos serviços, não cabendo ao Sesi-SP quaisquer ônus decorrentes do uso indevido dos mesmos;
- 4.1.15. A CONTRATADA deverá municiar seus técnicos, durante a prestação dos serviços, com cópias legítimas e atualizadas dos softwares e drivers requeridos;
- 4.1.16. A CONTRATADA se compromete a manter sigilo total sobre todas as informações, dados, sistemas ou documentos anotados, coletados sob qualquer forma ou observados durante o processo de prestação dos serviços, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do Sesi-SP, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou negociados com terceiros.

Cláusula Quinta – Das Obrigações do Sesi-SP

- 5.1. O Sesi-SP, além de outras disposições constantes neste contrato, se obriga a:
 - 5.1.1. Disponibilizar a documentação técnica pertinente à instalação e parametrização dos produtos Microsoft Dynamics 365 Customer Service, inclusive procedimentos que envolvem o ambiente a ser atendido pela CONTRATADA.
 - 5.1.2. Informar à CONTRATADA as atualizações e incrementos ocorridos no ambiente a ser atendido, de sorte a possibilitar a capacitação das equipes de trabalho para a prestação dos serviços.
 - 5.1.3. Permitir o livre acesso dos técnicos da CONTRATADA aos equipamentos e sistemas da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação para execução dos serviços de suporte do ambiente computacional.
 - 5.1.4. Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações da Contratante e eventuais alterações.



Cláusula Sexta – Da Garantia - Suporte Técnico e Acordo de Nivel de Serviços

- 6.1. A CONTRATADA deverá prover a garantia e o suporte técnico aos produtos que compuserem a solução implementada, bem como aos serviços prestados, assegurando sua operacionalização segundo os requerimentos constantes no Memorial Descritivo (Anexo B), pelo período de 90 (noventa) dias, contados a partir da homologação da implantação da solução pelo Sesi-SP.
- 6.2. Incluem-se nesses serviços os possíveis atendimentos à operação (dúvidas) ou configuração do ambiente.
- 6.2.1. Estes serviços de execução obrigatória, sem ônus adicionais para o Sesi-SP, não se confundem com aqueles referentes ao atendimento de Suporte Técnico Operacional e de Desenvolvimento Local, remunerados de acordo com Ordens de Serviços emitidas pelo Sesi-SP, limitados a 4.000 horas/ano, conforme estabelecido no item 2.5.2. do Memorial Descritivo.
- 6.3. A CONTRATADA deverá observar os Acordos de Níveis de Serviço para execução dos serviços, conforme tabela abaixo.

Ocorrência		Prazos de Atendimento	
		ANS	Referência
Garantia e Suporte técnico, incluindo Manutenção Corretiva	Operação	De segunda a sexta-feira das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas	
	Primeiro Atendimento	Imediato	Quando do registro do chamado na Contratada
	Solução do Problema	Até 8 (oito) horas corridas	A partir do registro do chamado na Contratada
Instalação, Implantação, Configuração, Customização e Desenvolvimento, incluindo Manutenção Evolutiva e Adaptativa	Operação	De segunda a sexta-feira das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas	
	Atendimento	Em até 1 (um) dia útil	Quando da emissão da Ordem de Serviço (OS) pelo Sesi-SP à Contratada
	Conclusão	De acordo com o estabelecido na OS	As ações e respectivos prazos serão ajustadas entre o Sesi-SP e Contratada

- 6.4. Na hipótese de a CONTRATADA não solucionar a demanda encaminhada e consequentemente promover a abertura do chamado junto ao fabricante da solução Microsoft Dynamics 365 Customer Service, a CONTRATADA deverá manter o status do chamando em aberto, informando mensalmente à Contratante acerca da evolução desse atendimento.
- 6.5. A CONTRATADA promoverá a apuração mensal dos indicadores (ANS), cabendo ao Sesi-SP aferir esses registros de acordo com as metas estabelecidas.



- 6.6. Para os indicadores (ANS) que não atingirem suas metas estipuladas, a CONTRATADA deverá proativamente fornecer planos de ação, responsáveis e datas e cabendo ao Sesi-SP decidir se haverá a necessidade de reuniões técnicas para avaliação dos resultados obtidos, com o objetivo de examinar o desempenho dos serviços.

Cláusula Sétima – Das Condições Gerais

- 7.1. Fica estabelecido que qualquer alteração ao presente contrato somente poderá ser feita mediante a formalização de termo aditivo, devidamente, assinado pelos representantes legais das partes.
- 7.2. Na eventualidade de vir a ser exigido do Sesi-SP qualquer importância de responsabilidade da CONTRATADA, esta ficará obrigada a repor ao Sesi-SP o valor despendido, acrescido de 50% (cinquenta por cento).
- 7.3. Se durante a vigência do presente contrato, o Sesi-SP for obrigado, por Lei ou Ato de Autoridade Pública, a interromper as atividades que constituem o objeto deste contrato, o mesmo poderá ser rescindido, independentemente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.
- 7.4. As Partes cumprirão integralmente, a todo o tempo, o disposto na Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), bem como em todas as outras leis antissuborno, anticorrupção e que tratem sobre conflitos de interesse ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes, aplicáveis à CONTRATADA ou ao Sesi-SP.
- 7.5. Se, durante a vigência do presente contrato, ocorrerem motivos de caso fortuito e/ou de força maior, que impeça a continuidade da execução do contrato, tais como calamidades públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado(s) ou não por Autoridade, Comunicado(s) emitido(s) pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.

Cláusula Oitava - Lei Geral de Proteção de Dados

- 8.1. As Partes declaram que cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”), nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os



padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, tanto no que diz respeito aos dados pessoais disponibilizados pelo Sesi-SP à CONTRATADA, quanto com relação aos dados disponibilizados pela CONTRATADA ao Sesi-SP, bem como: ANEXO – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - FORNECEDORES.

Cláusula Nona – Da Rescisão Contratual

- 9.1. Qualquer uma das Partes poderá denunciar o presente contrato antecipadamente, mediante comunicação prévia de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, não tendo a outra Parte direito a qualquer indenização, sem prejuízo dos pagamentos devidos à CONTRATADA pelo Sesi-SP e da prestação dos serviços pela CONTRATADA ao Sesi-SP, até a data da efetiva extinção do contrato. Durante o prazo acima, permanece vigente em sua totalidade o presente contrato.
- 9.2. O presente contrato poderá ser rescindido por descumprimento de obrigação contratual, se a parte inadimplente, após notificada, não adimplir com sua obrigação no prazo de 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento da notificação.
- 9.3. Nas hipóteses previstas na subcláusula 9.2., anterior, o Sesi-SP poderá, caso não exercite o seu direito de rescindir o contrato, sustar o pagamento de faturas pendentes, até que a CONTRATADA cumpra, integralmente, a condição contratual infringida.

Cláusula Décima – Da Fiscalização

Os serviços inerentes a este contrato serão conduzidos sob a fiscalização da equipe técnica da Gerência de Operações e Assessoria de Conformidade do Sesi-SP que indicará (ão) funcionário(s) que exercerá(ão) a função de gestor(es) de contrato responsável(is) por acompanhar a execução, as etapas e os prazos determinados, conferir os documentos e relatórios pertinentes, atestar a realização dos serviços para liberação dos pagamentos correspondentes.

Cláusula Décima Primeira – Das Penalidades

- 10.1. A CONTRATADA será interpelada, por escrito, sempre que ocorrerem irregularidades, para as quais tenha concorrido e deverá saná-las no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento da notificação, sob pena de aplicação de penalidade de advertência



- 10.2. O descumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais estabelecidas neste ajuste acarretará a aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir eventual indenização por perdas e danos. Ocorrendo a rescisão contratual por inadimplência da CONTRATADA, as partes deverão realizar encontro de contas para apuração dos valores devidos, devendo a CONTRATADA reembolsar ao Sesi-SP eventual pagamento efetuado por serviços não prestados.
- 10.3. A parte que der motivo à rescisão, por descumprimento das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor total dos serviços contratados, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.
- 10.4. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao Sesi-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório perante o Sesi-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 02 (dois) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.
- 10.4. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

Cláusula Décima Primeira – Da Representação da CONTRATADA

A CONTRATADA declara neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, conforme documentos societários e quando for o caso, procuração, constantes de seu cadastro perante o Sesi-SP e SENAI-SP, estando ciente de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).



Cláusula Décima Segunda - Da Assinatura Eletrônica

- 12.1. Quando for o caso, como alternativa à assinatura física, as Partes declaram e concordam que a assinatura deste Instrumento e todos os seus aditivos e afins poderá ser realizada eletronicamente, juntamente, com as testemunhas.
- 12.2. As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, de acordo com o art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, nos termos do art. 10, da Medida Provisória nº 2.220-2, de 24 de agosto de 2001 ("MP 2.220-2"), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.
- 12.3. Adicionalmente, as Partes signatárias deste Instrumento expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação da autoria de suas respectivas assinaturas por meio de certificados eletrônicos, nos termos da MP 2.220-2, de 24/08/2001, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para comprovar a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Contrato e seus termos, bem como a respectiva vinculação das Partes às suas disposições, nos termos do artigos 441 e 784, III, do Código de Processo Civil.

Cláusula Décima Terceira – Do Foro

Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo, para dirimir as dúvidas oriundas do presente ajuste, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.

E, por estarem, assim, ajustadas e contratadas, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo identificadas para que produza os seus efeitos legais.

São Paulo, _____.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA - SESI
Departamento Regional de São Paulo

(nome do Rep legal)



(cargo) Sesi-SP

CONTRATADA

Representante(s) Legal(is)

Nome(s):

Cargo(s):

CPF(s):

Testemunhas:

Nome:

RG nº:

Nome:

RG nº:



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA ATIVAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, SUPORTE, MANUTENÇÃO E TREINAMENTO NA PLATAFORMA MICROSOFT DYNAMICS 365 E OUTRAS AVENÇAS

Pelo presente instrumento particular, e na melhor forma de direito, em que são partes contratantes, de um lado, o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDÚSTRIAL – SENAI, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.774.819/0001-02, com sede na Avenida Paulista nº 1313, 3º andar, Bairro Bela Vista, CEP 01311-923, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, neste ato representado por [REDAZIDO], [REDAZIDO], doravante, denominado, simplesmente, SENAI-SP; e, de outro lado, a [REDAZIDA], inscrita no CNPJ sob o nº [REDAZIDO], com sede na [REDAZIDA], Bairro [REDAZIDO], CEP [REDAZIDO], na cidade de [REDAZIDA], estado [REDAZIDO], telefone ([REDAZIDO]) [REDAZIDO], e-mail: [REDAZIDA], neste ato representada de acordo com seus atos constitutivos, doravante, denominada, simplesmente, CONTRATADA, têm, entre si, ajustadas e contratadas as seguintes cláusulas e condições, que, mutuamente, aceitam e outorgam.

Cláusula Primeira – Do Objeto

1.1. Constitui o objeto do presente contrato a prestação de serviços, pela CONTRATADA ao SENAI-SP, sob demanda, para ativação, parametrização, customização, suporte, manutenção e treinamento na Plataforma Microsoft Dynamics 365 Customer Service, incluindo a integração da plataforma com sistemas pertinentes aos processos corporativos da área de Fale Conosco do SENAI-SP, conforme Memorial Descritivo (Anexo B) e demais anexos.

1.2. Integram este contrato, independente de transcrição:

- a) Edital de Pregão Eletrônico nº 053/2022 e Anexos
- b) A proposta apresentada pela CONTRATADA, com data de [REDAZIDA] / [REDAZIDA] /2022, no que não contrariar o Edital de licitação e este instrumento jurídico e
- c) O Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.

Cláusula Segunda – Do Prazo

2.1. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, com início a partir de [REDAZIDA] até [REDAZIDA], podendo ser renovado por meio da elaboração de Termo Aditivo, nos termos do previsto nos arts. 26 § único e 29 do Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI.

- 2.2. Fica convencionado que na hipótese de prorrogação do prazo contratual, poderá, a critério das partes, após o 12º mês de vigência do ajuste, ser aplicado o reajustamento de preço com base no índice IPCA/IBGE, acumulado no período dos últimos 12 meses, relativo ao mês anterior do término de vigência do contrato ou, mediante concordância entre as partes, referente ao segundo mês anterior ao vencimento do contrato, ou, ainda, por outro índice que venha a substituí-lo, caso haja a sua extinção.
- 2.3. O prazo de execução contratual se dará de acordo com os eventos e prazos indicados no quadro abaixo.

Evento	Prazo	Responsabilidade
Assinatura do contrato	Até 3 (três) dias corridos após a entrega do documento já assinado pelo SENAI-SP	Contratada
Reunião de “kick-off” para alinhamento e apresentação do gestor e supervisor do contrato indicados pelas partes	Até 5 (cinco) dias corridos após a entrega do contrato já assinado pelo SENAI-SP	SENAI-SP e Contratada
Validação do Plano de Implantação dos Serviços, incluindo os ajustes discutidos entre Contratada e o SENAI-SP	Até 10 (dez) dias corridos após a reunião de “kick-off”	Contratada e aceite pelo SENAI-SP
Execução dos serviços com apuração de ANS/SLA	Vigência entre o 1º mês após a Validação do Plano de Implantação dos Serviços e o 12º mês de execução do contrato	Contratada
Entrega do Relatório Mensal de Atividades	Até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente	Contratada
Pagamento dos serviços mensais requisitados	10º (decimo) dia útil após a validação do relatório mensal de atividades, conforme estabelecido no contrato firmado	SENAI-SP

Cláusula Terceira – Do Preço e da Forma de Pagamento

- 3.1. Pela prestação dos serviços o SENAI-SP pagará à CONTRATADA os valores indicados na Proposta apresentada pela CONTRATADA - **Anexo C – Proposta Comercial**, bem como de acordo com o item 13 (Do Pagamento), do Edital do Pregão Eletrônico nº 053/2022.



- 3.2. Uma vez aceitos os serviços pelo SENAI-SP, o (s) pagamento (s) será (ão) efetuado (s) no mês subsequente ao da prestação de serviços, em 10 (dez) dias após o recebimento da nota fiscal/fatura, fora a dezena, de modo que ocorram somente nos dias 10, 20 ou 30 de cada mês.
- 3.3. Quando estes recaírem em finais de semana e feriados, o pagamento será realizado no 1º dia útil subsequente.
- 3.4. Os pagamentos relativos ao mês de fevereiro ocorrerão nos dias 10, 20 e 28 ou 29 (ano bissexto).
- 3.5. Os pagamentos serão efetuados após apresentação de Notas Fiscais/Faturas, validadas por técnicos da Gerência do SENAI-SP, localizada na Avenida Paulista, 1313, ° andar, Bairro Bela Vista, São Paulo, SP.
- 3.6. Havendo erro na documentação de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, inclusive a não aprovação dos serviços e respectivas etapas, o pagamento será suspenso até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias. Neste caso, o pagamento será suspenso até o recebimento da referida documentação, não cabendo nenhum ônus ao SENAI-SP.
- 3.7. Por força das legislações vigentes, se for o caso, o SENAI-SP se reserva o direito de reter/recolher quaisquer importâncias referentes às alíquotas pertinentes a tributos e contribuições obrigatórios incidentes sobre o valor bruto das notas fiscais, conforme a seguir discriminados:
 - a. Imposto de Renda;
 - b. INSS;
 - c. ISS (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza);
 - d. CSLL (Contribuição Social Sobre Lucro Líquido);
 - e. COFINS; e,
 - f. PIS/PASEP.
- 3.7.1. Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor das retenções dos impostos/taxas referidos na subcláusula acima.
- 3.8. No caso da CONTRATADA ser beneficiada com decisão judicial que dispense a obrigatoriedade de retenção e recolhimento na fonte de qualquer dos tributos acima relacionados, deverá providenciar Ofício Judicial ao SENAI-SP para que cumpra a decisão judicial ou, na impossibilidade de oficiar o SENAI-SP, deverá apresentar cópias autenticadas da petição inicial, da liminar, da sentença, do acórdão e outros documentos que o SENAI-SP julgar necessários, bem como, providenciar,



trimestralmente, Certidão de Objeto e Pé que comprove a vigência decisão ainda em vigor na data do pagamento.

- 3.8. Fica vedada a negociação de duplicatas com terceiros, bem como o desconto ou a promoção de cobrança por meio da rede bancária, tampouco a cessão dos créditos advindos do presente contrato. O descumprimento do disposto neste item acarretará a aplicação de multa no percentual de 10% (dez por cento) do valor do contrato.

3.8.1. Se da infringência no disposto neste item advier protesto da duplicata, a CONTRATADA, além da penalidade prevista neste instrumento jurídico, obriga-se a efetuar às suas expensas, o respectivo cancelamento, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da data da emissão do correspondente instrumento cartório, sem prejuízo de incorrer em pagamento de perdas e danos.

- 3.9. A CONTRATADA não poderá pleitear perante ao SENAI-SP o repasse ao preço aqui estipulado, de qualquer tributo ou outro encargo, que venham a ser majorados no curso da prestação dos serviços, sendo que o preço total ajustado no presente contrato inclui todas as despesas com impostos, taxas, encargos sociais e trabalhistas, salários, encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários de seus prepostos e empregados, inclusive as obrigações trabalhistas previstas nas normas coletivas da categoria incidentes sobre a prestação de serviços, bem como todas as despesas com mão de obra, alimentação, hospedagem e outras despesas necessárias à consecução dos serviços, tudo de acordo com as especificações do Memorial Descritivo.

Cláusula Quarta – Das Obrigações da CONTRATADA

- 4.1. Em decorrência do ajustado neste instrumento jurídico, CONTRATADA se compromete a:
- 4.1.1. Submeter-se, dentro do escopo e das cláusulas pactuadas no presente contrato, às determinações da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do SENAI-SP, às suas normas e procedimentos.
- 4.1.2. Disponibilizar a infraestrutura de telefonia fixa necessária (DDD 11), compatível com os demais requerimentos que integram este memorial, de sorte a atender as demandas dentro dos SLAs e demais condições estabelecidas.



- 4.1.3. Manter corpo técnico devidamente habilitado para a execução dos serviços, dentro dos níveis de qualidade requeridos.
- 4.1.4. Assegurar, para todas as intervenções realizadas por seus técnicos, garantia plena de operação pelo período de 90 (noventa) dias, depois de devidamente validadas pelos técnicos da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do SENAI-SP.
- 4.1.5. Durante a vigência do período de garantia dos serviços, a CONTRATADA prestará suporte técnico específico, imediato, local ou remotamente, sem custo adicional para o contrato, de sorte a reparar as eventuais incorreções.
- 4.1.6. Responsabilizar-se por todas as despesas de locomoção, estadia, alimentação, etc., decorrentes da prestação dos serviços, bem como dos atendimentos técnicos on-site prestados, inclusive aqueles que estenderem a jornada de trabalho de seus técnicos.
- 4.1.7. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do SENAI-SP;
- 4.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das exigências legais no que respeita às jornadas da sua equipe de trabalho.
- 4.1.9. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria;
- 4.1.10. Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do SENAI-SP, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
- 4.1.11. Manter os seus profissionais identificados por crachás, quando em trabalho nas dependências do SENAI-SP, devendo substituir imediatamente aquele que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do SENAI-SP.
- 4.1.12. Substituir, quando solicitado pelo SENAI-SP, o técnico que apresentar conduta ética ou profissional incompatível com as funções exercidas, dentro de prazos que não impliquem em prejuízos ao desenvolvimento normal dos serviços prestados;



- 4.1.13. Responsabilizar-se pelos danos financeiros ou de imagem causados diretamente ao SENAI-SP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela Gerência Sênior de Tecnologia da Informação do SENAI-SP;
- 4.1.14. Apresentar quando solicitado a licença de uso ou certificação de posse de todos os equipamentos e softwares de sua propriedade que serão empregados na prestação dos serviços, não cabendo ao SENAI-SP quaisquer ônus decorrentes do uso indevido dos mesmos;
- 4.1.15. A CONTRATADA deverá municiar seus técnicos, durante a prestação dos serviços, com cópias legítimas e atualizadas dos softwares e drivers requeridos;
- 4.1.16. A CONTRATADA se compromete a manter sigilo total sobre todas as informações, dados, sistemas ou documentos anotados, coletados sob qualquer forma ou observados durante o processo de prestação dos serviços, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do SENAI-SP, os quais não podem ser cedidos, copiados, reproduzidos, publicados, divulgados de nenhuma forma, nem colocados à disposição direta ou indiretamente, locados ou negociados com terceiros.

Cláusula Quinta – Das Obrigações do SENAI-SP

- 5.1. O SENAI-SP, além de outras disposições constantes neste contrato, se obriga a:
 - 5.1.1. Disponibilizar a documentação técnica pertinente à instalação e parametrização dos produtos Microsoft Dynamics 365 Customer Service, inclusive procedimentos que envolvem o ambiente a ser atendido pela CONTRATADA.
 - 5.1.2. Informar à CONTRATADA as atualizações e incrementos ocorridos no ambiente a ser atendido, de sorte a possibilitar a capacitação das equipes de trabalho para a prestação dos serviços.
 - 5.1.3. Permitir o livre acesso dos técnicos da CONTRATADA aos equipamentos e sistemas da Gerência Sênior de Tecnologia da Informação para execução dos serviços de suporte do ambiente computacional.
 - 5.1.4. Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações da Contratante e eventuais alterações.



Cláusula Sexta – Da Garantia - Suporte Técnico e Acordo de Nivel de Serviços

- 6.1. A CONTRATADA deverá prover a garantia e o suporte técnico aos produtos que compuserem a solução implementada, bem como aos serviços prestados, assegurando sua operacionalização segundo os requerimentos constantes no Memorial Descritivo (Anexo B), pelo período de 90 (noventa) dias, contados a partir da homologação da implantação da solução pelo SENAI-SP.
- 6.2. Incluem-se nesses serviços os possíveis atendimentos à operação (dúvidas) ou configuração do ambiente.
- 6.2.1. Estes serviços de execução obrigatória, sem ônus adicionais para o SENAI-SP, não se confundem com aqueles referentes ao atendimento de Suporte Técnico Operacional e de Desenvolvimento Local, remunerados de acordo com Ordens de Serviços emitidas pelo SESI-SP, limitados a 4.000 horas/ano, conforme estabelecido no item 2.5.2. do Memorial Descritivo.
- 6.3. A CONTRATADA deverá observar os Acordos de Níveis de Serviço para execução dos serviços, conforme tabela abaixo.

Ocorrência		Prazos de Atendimento	
		ANS	Referência
Garantia e Suporte técnico, incluindo Manutenção Corretiva	Operação	De segunda a sexta-feira das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas	
	Primeiro Atendimento	Imediato	Quando do registro do chamado na Contratada
	Solução do Problema	Até 8 (oito) horas corridas	A partir do registro do chamado na Contratada
Instalação, Implantação, Configuração, Customização e Desenvolvimento, incluindo Manutenção Evolutiva e Adaptativa	Operação	De segunda a sexta-feira das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas	
	Atendimento	Em até 1 (um) dia útil	Quando da emissão da Ordem de Serviço (OS) pelo SENAI-SP à Contratada
	Conclusão	De acordo com o estabelecido na OS	As ações e respectivos prazos serão ajustadas entre o SENAI-SP e Contratada

- 6.4. Na hipótese de a CONTRATADA não solucionar a demanda encaminhada e consequentemente promover a abertura do chamado junto ao fabricante da solução Microsoft Dynamics 365 Customer Service, a CONTRATADA deverá manter o status do chamando em aberto, informando mensalmente à Contratante acerca da evolução desse atendimento.
- 6.5. A CONTRATADA promoverá a apuração mensal dos indicadores (ANS), cabendo ao SENAI-SP aferir esses registros de acordo com as metas estabelecidas.



- 6.6. Para os indicadores (ANS) que não atingirem suas metas estipuladas, a CONTRATADA deverá proativamente fornecer planos de ação, responsáveis e datas e cabendo ao SENAI-SP decidir se haverá a necessidade de reuniões técnicas para avaliação dos resultados obtidos, com o objetivo de examinar o desempenho dos serviços.

Cláusula Sétima – Das Condições Gerais

- 7.1. Fica estabelecido que qualquer alteração ao presente contrato somente poderá ser feita mediante a formalização de termo aditivo, devidamente, assinado pelos representantes legais das partes.
- 7.2. Na eventualidade de vir a ser exigido do SENAI-SP qualquer importância de responsabilidade da CONTRATADA, esta ficará obrigada a repor ao SENAI-SP o valor despendido, acrescido de 50% (cinquenta por cento).
- 7.3. Se durante a vigência do presente contrato, o SENAI-SP for obrigado, por Lei ou Ato de Autoridade Pública, a interromper as atividades que constituem o objeto deste contrato, o mesmo poderá ser rescindido, independentemente do pagamento da multa ou qualquer outra verba, seja a que título for.
- 7.4. As Partes cumprirão integralmente, a todo o tempo, o disposto na Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/2013), bem como em todas as outras leis antissuborno, anticorrupção e que tratem sobre conflitos de interesse ou outras leis, normas ou regulamentos com finalidade e efeito semelhantes, aplicáveis à CONTRATADA ou ao SENAI-SP.
- 7.5. Se, durante a vigência do presente contrato, ocorrerem motivos de caso fortuito e/ou de força maior, que impeça a continuidade da execução do contrato, tais como calamidades públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado(s) ou não por Autoridade, Comunicado(s) emitido(s) pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.



Cláusula Oitava - Lei Geral de Proteção de Dados

- 8.1. As Partes declaram que cumprirão a Lei Geral de Proteção de Dados (“LGPD”), nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, tanto no que diz respeito aos dados pessoais disponibilizados pelo SENAI-SP à CONTRATADA, quanto com relação aos dados disponibilizados pela CONTRATADA ao SENAI-SP, bem como: ANEXO – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - FORNECEDORES.

Cláusula Nona – Da Rescisão Contratual

- 9.1. Qualquer uma das Partes poderá denunciar o presente contrato antecipadamente, mediante comunicação prévia de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, não tendo a outra Parte direito a qualquer indenização, sem prejuízo dos pagamentos devidos à CONTRATADA pelo SENAI-SP e da prestação dos serviços pela CONTRATADA ao SENAI-SP, até a data da efetiva extinção do contrato. Durante o prazo acima, permanece vigente em sua totalidade o presente contrato.
- 9.2. O presente contrato poderá ser rescindido por descumprimento de obrigação contratual, se a parte inadimplente, após notificada, não adimplir com sua obrigação no prazo de 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento da notificação.
- 9.3. Nas hipóteses previstas na subcláusula 9.2., anterior, o SENAI-SP poderá, caso não exercite o seu direito de rescindir o contrato, sustar o pagamento de faturas pendentes, até que a CONTRATADA cumpra, integralmente, a condição contratual infringida.

Cláusula Décima– Da Fiscalização

Os serviços inerentes a este contrato serão conduzidos sob a fiscalização da equipe técnica da Gerência de Operações e Assessoria de Conformidade do SENAI-SP que indicará (ão) funcionário(s) que exercerá(ão) a função de gestor(es) de contrato responsável(is) por acompanhar a execução, as etapas e os prazos determinados, conferir os documentos e relatórios pertinentes, atestar a realização dos serviços para liberação dos pagamentos correspondentes.



Cláusula Décima Primeira – Das Penalidades

- 10.1. A CONTRATADA será interpelada, por escrito, sempre que ocorrerem irregularidades, para as quais tenha concorrido e deverá saná-las no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento da notificação, sob pena de aplicação de penalidade de advertência
- 10.2. O descumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais estabelecidas neste ajuste acarretará a aplicação de multa no percentual de 2% (dois por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo do direito da parte prejudicada de exigir eventual indenização por perdas e danos. Ocorrendo a rescisão contratual por inadimplência da CONTRATADA, as partes deverão realizar encontro de contas para apuração dos valores devidos, devendo a CONTRATADA reembolsar ao SENAI-SP eventual pagamento efetuado por serviços não prestados.
- 10.3. A parte que der motivo à rescisão, por descumprimento das cláusulas e condições constantes deste ajuste, incorrerá no pagamento, à parte inocente da multa contratual equivalente a 10% (dez por cento) do valor total dos serviços contratados, ressalvado o direito ao credor de exigir indenização por prejuízo excedente, nos termos do parágrafo único do art. 416 do Código Civil.
- 10.4. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, dará ao SENAI-SP o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas neste ajuste, inclusive a de suspensão do direito de participar de procedimento licitatório perante o Sesi-SP e ao SENAI-SP por prazo não superior a 02 (dois) anos, impedimento esse extensivo às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios, e às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas acima mencionadas.
- 10.4. As penalidades aqui previstas são independentes, não excludentes e poderão ser aplicadas cumulativamente, quando for o caso.

Cláusula Décima Primeira – Da Representação da CONTRATADA

A CONTRATADA declara neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, conforme documentos societários e quando for o caso, procuração, constantes de seu cadastro perante o Sesi-SP e SENAI-SP, estando ciente de que a



falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).

Cláusula Décima Segunda - Da Assinatura Eletrônica

- 12.1. Quando for o caso, como alternativa à assinatura física, as Partes declaram e concordam que a assinatura deste Instrumento e todos os seus aditivos e afins poderá ser realizada eletronicamente, juntamente, com as testemunhas.
- 12.2. As Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento, de acordo com o art. 219 do Código Civil, em formato eletrônico e assinado pelas Partes por meio de certificados eletrônicos, nos termos do art. 10, da Medida Provisória nº 2.220-2, de 24 de agosto de 2001 ("MP 2.220-2"), declarando, desde já, plena anuência com a aposição das assinaturas eletrônicas neste Contrato na plataforma a ser definida pelas Partes.
- 12.3. Adicionalmente, as Partes signatárias deste Instrumento expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem como válida qualquer forma de comprovação da autoria de suas respectivas assinaturas por meio de certificados eletrônicos, nos termos da MP 2.220-2, de 24/08/2001, sendo certo que quaisquer de tais certificados será suficiente para comprovar a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Contrato e seus termos, bem como a respectiva vinculação das Partes às suas disposições, nos termos do artigos 441 e 784, III, do Código de Processo Civil.

Cláusula Décima Terceira – Do Foro

Fica eleito o Foro da Comarca de São Paulo, para dirimir as dúvidas oriundas do presente ajuste, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.

E, por estarem, assim, ajustadas e contratadas, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo identificadas para que produza os seus efeitos legais.

São Paulo, _____.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI
Departamento Regional de São Paulo



(nome do Rep legal)

(cargo) Sesi-SP

CONTRATADA

Representante(s) Legal(is)

Nome(s):

Cargo(s):

CPF(s):

Testemunhas:

Nome:

RG nº:

Nome:

RG nº:



TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI**, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.779.133/0001-04, com sede nesta Capital, na Avenida Paulista, 1313, 3º andar, neste ato representado por seu, doravante denominado simplesmente, **SESI-SP**, e de outro lado, a, inscrita no CNPJ/MF, com sede na Rua/Avenida, Bairro, CEP, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, resolvem formalizar o presente termo, considerando que:

a segurança e/ou proteção da informação é aqui caracterizada pela preservação da: **CONFIDENCIALIDADE** (garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas a terem acesso), **INTEGRIDADE** (salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento), e **DISPONIBILIDADE** (garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário); e,

- (a) o **SESI-SP** e a empresa **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** resolvem firmar o presente instrumento, doravante denominado de “TERMO DE CONFIDENCIALIDADE”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

1.1 São consideradas informações confidenciais, portanto, protegidas pelo presente termo, todos os dados de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica e financeira, bem como toda e qualquer informação que venha a ser “trocada” entre as partes, salvo aquelas cuja confidencialidade seja expressamente afastada.

1.2 A forma através da qual suceder a troca ou o acesso às informações classificadas é irrelevante para os efeitos deste acordo, sendo que os documentos impressos, manuscritos, *fac-símiles*, *laser-discs*, *pendrives*, disquetes ou qualquer outro meio onde estejam armazenados dados confidenciais, devem ser mantidos em local seguro (com acesso restrito) e destruídos ou devolvidos à proprietária da informação, após sua devida utilização, conforme orientação fornecida por esta última.

CLÁUSULA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA RECEPTORA

2.1 A **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** compromete-se por todos aqueles que por seu intermédio venham a tomar conhecimento de informações confidenciais do **SESI-SP**, a manter o mais absoluto sigilo, limitando a utilização dos dados disponibilizados às estritas necessidades da negociação, contrato ou similar, não utilizando, em hipótese alguma, tais informações em proveito próprio ou alheio.



2.2 Fica a EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX expressamente proibida de transferir a terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações classificadas a que tenha tido acesso, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja a consecução de seus objetivos conjuntos com o SESI-SP.

2.3 Obriga-se a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** a adotar todas as cautelas possíveis, no sentido de restringir o acesso às informações confidenciais em seu poder e impedir sua indevida divulgação ou utilização, valendo-se de ações destinadas a evitar o “vazamento” das informações classificadas.

2.4 As informações confidenciais que venham a ser confiadas à **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** somente poderão ser repassadas aos administradores, prepostos e terceiros diretamente envolvidos no processo e cujo acesso seja indispensável para consecução da transação, negociação ou contratação em curso, sendo estes advertidos do caráter sigiloso das informações, e ficando a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** expressamente responsável em caso de quebra na integridade e sigilo destes dados.

2.5 É vedado à **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, em qualquer hipótese, manter em seu poder após sua utilização, documento ou qualquer outro meio onde as informações confidenciais do **SESI-SP** estejam consignadas, ficando expressamente proibida a extração de cópias, reproduções, *backup* ou outro meio de armazenamento de dados.

2.6 A **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** compromete-se a contatar a proprietária da informação confidencial, caso eventualmente perceba a necessidade de repassar a terceiros, informação classificada, ainda que o repasse seja de apenas parte da informação, oportunidade em que deverá ser firmado, se for do interesse da proprietária, outro termo de confidencialidade obrigando a totalidade das partes.

2.7 A **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** deverá comunicar o extravio, perda ou violação de qualquer informação confidencial, não ficando responsável nem sendo considerada violação ao presente acordo no caso da informação confidencial ser divulgada em razão de ato ou fato ao qual a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** ou qualquer de seus empregados, prepostos e/ou colaboradores que for divulgada em decorrência de fatos que tenham ocorrido em razão de caso fortuito e/ou força maior.

2.8 Se por decisão judicial a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** for obrigada a revelar informação ou dado que venha, ainda que indiretamente, a expor informação confidencial do **SESI-SP**, este deverá ser previamente comunicado.

2.9 Não serão consideradas informações confidenciais aquelas que sejam do prévio conhecimento da **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, de conhecimento público ou que venham a se tornar públicas por expressa vontade da proprietária da informação.



CLÁUSULA TERCEIRA: DAS INFORMAÇÕES CONJUGADAS

Na hipótese de surgirem informações relevantes da própria relação entre as partes, ou seja, se as informações confidenciais do **SESI-SP** forem conjugadas com outros dados confidenciais da empresa, estas serão consideradas informações classificadas de propriedade conjunta do **SESI-SP**, sendo que sua divulgação e utilização somente sucederão mediante prévia e expressa autorização de ambas as partes.

CLÁUSULA QUARTA: DA UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

4.1. Nos precisos termos da cláusula primeira, o presente termo tem por objeto principal possibilitar à **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** o acesso a informações confidenciais do **SESI-SP**, indispensáveis para a realização de negociação ou transação comercial, sem importar, contudo, em qualquer transferência ou cessão de informações.

4.2. As informações confidenciais são utilizáveis única e exclusivamente por seu proprietário, não autorizando o presente instrumento, seu uso pela **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, a não ser para a fiel execução de negociação, contrato ou qualquer outra transação que envolva o proprietário da informação.

4.3. Os direitos resultantes das informações confidenciais ou de seu emprego, bem como qualquer outro direito relativo à propriedade dessas informações também não se transferem através do presente.

CLÁUSULA QUINTA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 Os empregados/prepostos da **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** se comprometem a conhecer, observar e agir em conformidade com as Políticas de Segurança da Informação do **SESI-SP** e/ou outras diretrizes, normas, instruções de trabalho e procedimentos relacionados, protegendo e preservando a integridade e confidencialidade de todos os dados e informações dos quais tome conhecimento ou utilize no exercício das suas funções, que serão tidos como sigilo profissional, inclusive após a cessação das suas atividades no **SESI-SP**; estando cientes de que o desrespeito às diretrizes, normas e procedimentos relacionados com a segurança da informação e outras normas e procedimentos do **SESI-SP** de que tenha sido dado conhecimento durante o exercício das suas funções, constitui *Violação de Segurança da Informação* e que, em caso de desrespeita-las, ficarão sujeitos às sanções previstas em lei e normas externas.

5.2 A existência e o conteúdo desse **Termo de Confidencialidade**, bem como a execução das atividades dos empregados da **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** a serviço do **SESI-SP** não poderão ser reveladas a terceiros.

5.3 A seleção das informações confidenciais, a serem disponibilizadas para os empregados da **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** será de exclusivo critério do **SESI-SP**.



5.4 Fica expressamente entendido que ao revelar as informações confidenciais para a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, o **SESI-SP** não estará concedendo qualquer tipo de licença, expressa ou implícita, nem transferindo direitos de qualquer espécie sobre tais informações.

5.5. As partes, no âmbito das relações de trabalho que mantem com seus empregados e/ou prepostos, e nos limites e na proporção de suas responsabilidades, inclusive as de natureza tributária, responderão por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, trabalhistas, inclusive de previsão em normas coletivas das categorias, previdenciárias e sanitárias, que incidam ou venham a incidir sobre este Termo e; sobre os serviços eventualmente contratados, com terceiros, aí incluídas as relativas a acidentes de trabalho. Responderão, também, nas esferas civil e trabalhista pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução das atividades objeto deste Termo, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos, materiais e/ou morais, que os mesmos venham a causar aos bens e às pessoas.

CLÁUSULA SEXTA: DA DURAÇÃO

6.1 O acordo vigorará pelo período de 12 meses contados da data de sua assinatura, ou até o término do contrato que porventura venha a ser celebrado entre as partes, relacionado com o propósito deste acordo, podendo ser terminado, a qualquer tempo durante a sua vigência, por mútuo acordo entre as partes ou após notificação por escrito de uma parte à outra.

6.2 O término do acordo não desobriga as partes quanto às obrigações de confidencialidade aqui estipuladas anteriormente à efetiva data de seu encerramento, devendo a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** manter sigilo sobre as informações confidenciais recebidos por 5 (cinco) anos após sua recepção.

CLÁUSULA SÉTIMA: DAS PENALIDADES

7.1 A inobservância do dever de confidencialidade ora firmado e de qualquer das disposições deste instrumento é motivo relevante para o encerramento de toda e qualquer relação negocial existente entre as partes e a parte culpada será obrigada a ressarcir perdas e danos que venham a ocorrer à outra parte.

7.2 A **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** será considerada infratora nos termos da legislação civil e criminal, na hipótese em que o sigilo da informação seja violado por qualquer pessoa a ela vinculada ou que tenha, por seu intermédio, obtido acesso às informações, exceto nos casos de caso fortuito e/ou força maior, se assim apurado.

CLÁUSULA OITAVA: DA REPRESENTAÇÃO DAS PARTES

As partes declaram neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, estando cientes de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).



CLÁUSULA NONA: DO FORO

Fica eleito o foro da cidade de São Paulo, Capital, para dirimir dúvidas, controvérsias, ou disentimentos que porventura ocorram entre as partes, a respeito do presente Termo de Confidencialidade, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E por estarem assim justas e convencionadas, assinam as partes o presente Termo de Confidencialidade em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, dede 2021.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI Departamento Regional de São Paulo

.....
..... do Sesi-SP

CONTRATADA
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante(s) Legal(s)
Nome(s):
Cargo(s):
RG(s):

Testemunhas:

Nome:
RG nº:

Nome:
RG nº:



TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, em que são partes, de um lado, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI**, Departamento Regional de São Paulo, inscrito no CNPJ sob o n.º 03.774.819/0001-02, com sede nesta Capital, na Avenida Paulista, 1313, 3º andar, neste ato representado por seu,, doravante denominado simplesmente, **SENAI-SP**, e de outro lado, a **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ/MF, com sede na Rua/Avenida Bairro, CEP, na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, aqui representada em conformidade com seus atos constitutivos, resolvem formalizar o presente termo, considerando que:

a segurança e/ou proteção da informação é aqui caracterizada pela preservação da: **CONFIDENCIALIDADE** (garantia de que a informação é acessível somente por pessoas autorizadas a terem acesso), **INTEGRIDADE** (salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento), e **DISPONIBILIDADE** (garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário); e,

- (a) o **SENAI-SP** e a empresa **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** resolvem firmar o presente instrumento, doravante denominado de “TERMO DE CONFIDENCIALIDADE”, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

1.1 São consideradas informações confidenciais, portanto, protegidas pelo presente termo, todos os dados de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica e financeira, bem como toda e qualquer informação que venha a ser “trocada” entre as partes, salvo aquelas cuja confidencialidade seja expressamente afastada.

1.2 A forma através da qual suceder a troca ou o acesso às informações classificadas é irrelevante para os efeitos deste acordo, sendo que os documentos impressos, manuscritos, *fac-símiles*, *laser-discs*, *pendrives*, disquetes ou qualquer outro meio onde estejam armazenados dados confidenciais, devem ser mantidos em local seguro (com acesso restrito) e destruídos ou devolvidos à proprietária da informação, após sua devida utilização, conforme orientação fornecida por esta última.

CLÁUSULA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA RECEPTORA

2.1 A **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** compromete-se por todos aqueles que por seu intermédio venham a tomar conhecimento de informações confidenciais do **SENAI-SP**, a manter o mais absoluto sigilo, limitando a utilização dos dados disponibilizados às estritas necessidades da negociação, contrato ou similar, não utilizando, em hipótese alguma, tais informações em proveito próprio ou alheio.

2.2 Fica a EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX expressamente proibida de transferir a terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações classificadas a que tenha tido acesso, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja a consecução de seus objetivos conjuntos com o SENAI-SP.

2.3 Obriga-se a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** a adotar todas as cautelas possíveis, no sentido de restringir o acesso às informações confidenciais em seu poder e impedir sua indevida divulgação ou utilização, valendo-se de ações destinadas a evitar o “vazamento” das informações classificadas.

2.4 As informações confidenciais que venham a ser confiadas à **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** somente poderão ser repassadas aos administradores, prepostos e terceiros diretamente envolvidos no processo e cujo acesso seja indispensável para consecução da transação, negociação ou contratação em curso, sendo estes advertidos do caráter sigiloso das informações, e ficando a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** expressamente responsável em caso de quebra na integridade e sigilo destes dados.

2.5 É vedado à **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, em qualquer hipótese, manter em seu poder após sua utilização, documento ou qualquer outro meio onde as informações confidenciais do **SENAI-SP** estejam consignadas, ficando expressamente proibida a extração de cópias, reproduções, *backup* ou outro meio de armazenamento de dados.

2.6 A **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** compromete-se a contatar a proprietária da informação confidencial, caso eventualmente perceba a necessidade de repassar a terceiros, informação classificada, ainda que o repasse seja de apenas parte da informação, oportunidade em que deverá ser firmado, se for do interesse da proprietária, outro termo de confidencialidade obrigando a totalidade das partes.

2.7 A **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** deverá comunicar o extravio, perda ou violação de qualquer informação confidencial, não ficando responsável nem sendo considerada violação ao presente acordo no caso da informação confidencial ser divulgada em razão de ato ou fato ao qual a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** ou qualquer de seus empregados, prepostos e/ou colaboradores que for divulgada em decorrência de fatos que tenham ocorrido em razão de caso fortuito e/ou força maior.

2.8 Se por decisão judicial a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** for obrigada a revelar informação ou dado que venha, ainda que indiretamente, a expor informação confidencial do **SENAI-SP**, este deverá ser previamente comunicado.

2.9 Não serão consideradas informações confidenciais aquelas que sejam do prévio conhecimento da **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, de conhecimento público ou que venham a se tornar públicas por expressa vontade da proprietária da informação.



CLÁUSULA TERCEIRA: DAS INFORMAÇÕES CONJUGADAS

Na hipótese de surgirem informações relevantes da própria relação entre as partes, ou seja, se as informações confidenciais do **SENAI-SP** forem conjugadas com outros dados confidenciais da empresa, estas serão consideradas informações classificadas de propriedade conjunta do **SENAI-SP**, sendo que sua divulgação e utilização somente sucederão mediante prévia e expressa autorização de ambas as partes.

CLÁUSULA QUARTA: DA UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

4.1. Nos precisos termos da cláusula primeira, o presente termo tem por objeto principal possibilitar à **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** o acesso a informações confidenciais do **SENAI-SP**, indispensáveis para a realização de negociação ou transação comercial, sem importar, contudo, em qualquer transferência ou cessão de informações.

4.2. As informações confidenciais são utilizáveis única e exclusivamente por seu proprietário, não autorizando o presente instrumento, seu uso pela **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, a não ser para a fiel execução de negociação, contrato ou qualquer outra transação que envolva o proprietário da informação.

4.3. Os direitos resultantes das informações confidenciais ou de seu emprego, bem como qualquer outro direito relativo à propriedade dessas informações também não se transferem através do presente.

CLÁUSULA QUINTA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 Os empregados/prepostos da **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** se comprometem a conhecer, observar e agir em conformidade com as Políticas de Segurança da Informação do **SENAI-SP** e/ou outras diretrizes, normas, instruções de trabalho e procedimentos relacionados, protegendo e preservando a integridade e confidencialidade de todos os dados e informações dos quais tome conhecimento ou utilize no exercício das suas funções, que serão tidos como sigilo profissional, inclusive após a cessação das suas atividades no **SENAI-SP**; estando cientes de que o desrespeito às diretrizes, normas e procedimentos relacionados com a segurança da informação e outras normas e procedimentos do **SENAI-SP** de que tenha sido dado conhecimento durante o exercício das suas funções, constitui *Violação de Segurança da Informação* e que, em caso de desrespeita-las, ficarão sujeitos às sanções previstas em lei e normas externas.

5.2 A existência e o conteúdo desse **Termo de Confidencialidade**, bem como a execução das atividades dos empregados da **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** a serviço do **SENAI-SP** não poderão ser reveladas a terceiros.

5.3 A seleção das informações confidenciais, a serem disponibilizadas para os empregados da **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** será de exclusivo critério do **SENAI-SP**.

5.4 Fica expressamente entendido que ao revelar as informações confidenciais para a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, o **SENAI-SP** não estará concedendo qualquer tipo de licença, expressa ou implícita, nem transferindo direitos de qualquer espécie sobre tais informações.

5.5. As partes, no âmbito das relações de trabalho que mantem com seus empregados e/ou prepostos, e nos limites e na proporção de suas responsabilidades, inclusive as de natureza tributária, responderão por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, trabalhistas, inclusive de previsão em normas coletivas das categorias, previdenciárias e sanitárias, que incidam ou venham a incidir sobre este Termo e; sobre os serviços eventualmente contratados, com terceiros, aí incluídas as relativas a acidentes de trabalho. Responderão, também, nas esferas civil e trabalhista pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução das atividades objeto deste Termo, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos, materiais e/ou morais, que os mesmos venham a causar aos bens e às pessoas.

CLÁUSULA SEXTA: DA DURAÇÃO

6.1 O acordo vigorará pelo período de 12 meses contados da data de sua assinatura, ou até o término do contrato que porventura venha a ser celebrado entre as partes, relacionado com o propósito deste acordo, podendo ser terminado, a qualquer tempo durante a sua vigência, por mútuo acordo entre as partes ou após notificação por escrito de uma parte à outra.

6.2 O término do acordo não desobriga as partes quanto às obrigações de confidencialidade aqui estipuladas anteriormente à efetiva data de seu encerramento, devendo a **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** manter sigilo sobre as informações confidenciais recebidos por 5 (cinco) anos após sua recepção.

CLÁUSULA SÉTIMA: DAS PENALIDADES

7.1 A inobservância do dever de confidencialidade ora firmado e de qualquer das disposições deste instrumento é motivo relevante para o encerramento de toda e qualquer relação negocial existente entre as partes e a parte culpada será obrigada a ressarcir perdas e danos que venham a ocorrer à outra parte.

7.2 A **EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** será considerada infratora nos termos da legislação civil e criminal, na hipótese em que o sigilo da informação seja violado por qualquer pessoa a ela vinculada ou que tenha, por seu intermédio, obtido acesso às informações, exceto nos casos de caso fortuito e/ou força maior, se assim apurado.

CLÁUSULA OITAVA: DA REPRESENTAÇÃO DAS PARTES

As partes declaram neste ato, para todos os fins e efeitos de direito, que o(s) signatário(s) é(são) seu(s) legítimo(s) representante(s) na data de assinatura deste instrumento, estando cientes de que a falsidade na prestação desta informação, sem prejuízo de serem aplicadas as penalidades previstas neste instrumento, inclusive sua rescisão e apuração de perdas e danos, sujeitará todas as pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Código Penal).



CLÁUSULA NONA: DO FORO

Fica eleito o foro da cidade de São Paulo, Capital, para dirimir dúvidas, controvérsias, ou disentimentos que porventura ocorram entre as partes, a respeito do presente Termo de Confidencialidade, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E por estarem assim justas e convencionadas, assinam as partes o presente Termo de Confidencialidade em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, de de 2021.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI
Departamento Regional de São Paulo

.....
..... do SENAI-SP

CONTRATADA
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante(s) Legal(s)
Nome(s):
Cargo(s):
RG(s):

Testemunhas:

Nome:
RG nº:

Nome:
RG nº:



ANEXO – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - FORNECEDORES

Considerando as obrigações impostas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – “LGPD” (Lei n. 13.709/18), o Contrato observará suas regras de privacidade e proteção de dados, sob os seguintes termos:

1. O uso e tratamento de dados e informações obtidos pela CONTRATADA ou fornecidos pelo Sesi-SP e SENAI-SP, capazes de identificar ou tornar identificáveis os alunos; usuários; clientes, funcionários e/ou subcontratados do Sesi-SP e do SENAI-SP bem como o conteúdo ou as comunicações privadas ocorridas durante a prestação dos serviços objeto do CONTRATO PRINCIPAL que de qualquer forma envolvam o tratamento de Dados Pessoais (Dados pessoais e dados pessoais sensíveis) se darão de acordo com a legislação brasileira vigente e a legislação internacional quando aplicável, especialmente a Lei federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, sendo que os processos de tratamento de dados somente poderão ser realizados para propósitos legítimos, específicos, explícitos e previamente informados aos titulares.
2. O tratamento dos Dados Pessoais que a CONTRATADA realizar está limitado às finalidades previstas no contrato principal e eventuais aditivos celebrados entre as Partes.
 - 2.1. O tratamento e a coleta, quando aplicáveis, serão limitados aos dados mínimos necessários pertinentes, proporcionais e não excessivos para a realização da finalidade e objeto do contrato principal.
 - 2.2. Caso a CONTRATADA considere que não possui instruções suficientes para o tratamento dos Dados Pessoais, prontamente notificará o Sesi-SP e/ou SENAI-SP e aguardará novas instruções, não podendo ser entendido como qualquer autorização caso o Sesi-SP permaneça silente.
3. A CONTRATADA quando efetuar no âmbito do contrato principal qualquer operação de tratamento de quaisquer tipos de Dados Pessoais, ou seja, coletar, produzir, recepcionar, classificar, utilizar, acessar, reproduzir, transmitir, distribuir, processar, arquivar, armazenar, eliminar, avaliar, controlar, modificar, comunicar, transferir, difundir ou extrair, deverá fazê-lo seguindo os princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, não descriminalização, responsabilização e prestação de contas e todo e qualquer outro princípio de proteção de Dados Pessoais que vier a ser considerado de observância obrigatória pela legislação de regência.
4. Para os casos em que, em decorrência do Contrato original e, quando for o caso, do(s) respectivo(s) aditivo(s), a CONTRATADA realizar o tratamento de Dados Pessoais de alunos, usuários, clientes, funcionários, colaboradores, parceiros e/ou subcontratados do Sesi-SP e/ou SENAI-SP, a CONTRATADA deverá dar atendimento aos titulares dos dados em relação aos direitos de privacidade e proteção de dados, especificamente os seguintes, sem prejuízo dos demais direitos assegurados em lei: acesso aos dados, correção de dados incompletos, inexatos, ou desatualizados, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei, portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa; eliminação dos Dados Pessoais, na forma prevista em lei; informação das entidades públicas e privadas com as quais realizou o uso compartilhado de dados.
5. É vedado tratamento dos Dados Pessoais sem o prévio consentimento dos titulares de forma incompatível com o objeto do contrato principal ou legal, incluindo operações de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
6. A confidencialidade dos Dados Pessoais tratados e o cumprimento do disposto nesta Cláusula se aplicam à CONTRATADA e todos seus empregados, prepostos, representantes e terceiros envolvidos na execução do Contrato, devendo esta obrigação ser mantida mesmo após o término da vigência deste Contrato.
7. A CONTRATADA garante que, para o tratamento dos Dados Pessoais que realizar em decorrência do contrato principal, adotará medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os Dados Pessoais de acessos não autorizados e situações ilícitas, acidentais ou não, de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, e em todos os processos de tratamento considerar as finalidades previstas neste Contrato e na legislação aplicável.

8. A CONTRATADA deverá se responsabilizar exclusivamente pelo tratamento dos Dados pessoais que realizar em decorrência do contrato original e, quando for o caso, do(s) respectivo(s) aditivo(s), obrigando-se a manter o Sesi-SP e ou SENAI-SP isentos de toda e qualquer obrigação e responsabilidade por eventuais omissões ou erros cometidos pela CONTRATADA no tratamento dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis, principalmente nos casos em que se verificar que se deu em desacordo com as instruções do Sesi-SP e/ou em desacordo com a legislação.

9. O Sesi-SP, também, estará isento de toda e qualquer obrigação e responsabilidade no que diz respeito ao tratamento de Dados Pessoais realizados pela CONTRATADA para qualquer outra finalidade que não seja diretamente relacionada a execução do contrato e cumprimento de obrigação legal ou fiscal a que está submetida.

10. Caso o Sesi-SP ou SENAI-SP seja arrolado no polo passivo ou integrado à lide sob qualquer forma, em qualquer demanda decorrente da violação de Dados Pessoais em decorrência de ação ou omissão da CONTRATADA esta deverá arcar com todas as multas, custos, penalidades, condenações, honorários advocatícios e demais consectários legais que o Sesi-SP ou SENAI-SP seja condenado ou penalizado, bem como obriga-se a, em 48 (quarenta e oito) horas pagar ao Sesi-SP ou SENAI-SP quaisquer valores que, por força de responsabilidade solidária ou subsidiária, medida cautelar, decisão judicial, venha a pagar a terceiros, ou seja submetido a qualquer forma de constrição de bens, em decorrência de incidentes de segurança relacionados ao tratamentos de dados realizados para os fins de execução deste Contrato aos quais a CONTRATADA tenha dado causa.

11. A obrigação assumida em decorrência do disposto na Cláusula 10 não exclui o dever da CONTRATADA de assumir a responsabilidade pelo pagamento de multa, penalidade e qualquer outra obrigação contratual ou legal que lhe for determinado.

12. Sem prejuízo da comunicação ao órgão ou entidade competente, uma parte notificará imediatamente a outra, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, nos casos de: (i) identificação ou suspeita de qualquer incidente de dados (eventos de acesso ou divulgação não autorizada de Dados Pessoais e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados; (ii) qualquer reclamação relacionada ao tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, incluindo alegações de que o tratamento viola os direitos de um titular de dados de acordo com a lei aplicável; ou (iii) qualquer ordem, emitida por autoridade judicial ou administrativa, que tenha por objetivo solicitar a divulgação ou bloqueio de dados pessoais e dados pessoais sensíveis.

13. A CONTRATADA desde já faculta ao Sesi-SP e ao SENAI-SP, por si ou por terceiros por ela designados, realizar auditoria nos ambientes de tratamento de Dados Pessoais realizados pela CONTRATADA em decorrência deste contrato, mediante prévio aviso de 48 (quarenta e oito) horas, para fins de verificação do cumprimento das obrigações previstas neste Contrato e na legislação de regência, o que deverá ocorrer durante o horário comercial e em dia útil.

14. A CONTRATADA deverá fornecer meios, ainda que em ambientes virtuais ou físicos de terceiros, e indicar os endereços, links e outros meios de acessos existentes, incluindo o fornecimento de "login" e senha, para a realização de referida verificação, podendo a CONTRATADA acompanhar a auditoria, se assim desejar.

15. A CONTRATADA deve informar imediatamente ao Sesi-SP e ao SENAI-SP sobre a existência de uma legislação aplicável a ela ou, quando for o caso, a qualquer subcontratado que impeça a realização de uma auditoria na CONTRATADA, ou em qualquer subcontratado.

16. As CONTRATANTES reconhecem que a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD tem o direito de conduzir uma auditoria com relação à CONTRATADA, e qualquer subcontratado, que tenha o mesmo escopo e esteja sujeita às mesmas condições aplicáveis a uma auditoria do Sesi-SP sob a égide da Lei federal nº 13.709/2018.

17. A CONTRATADA não subcontratará quaisquer de suas operações de tratamento necessárias para execução do objeto deste Contrato, em nome do Sesi-SP e SENAI-SP sem a autorização prévia e por escrito..

17.1. No caso em que a CONTRATADA, mediante permissão contratual ou quando for o caso houver previsão nos instrumentos editais, subcontrate quaisquer operações de tratamento decorrentes Contrato com a autorização do



SESI-SP e SENAI-SP, assim o fará por meio de um contrato escrito com a subcontratada e que determine as mesmas obrigações sobre a subcontratada, tais quais impostas à CONTRATADA no âmbito deste instrumento e no que diz respeito as regras de proteção de dados pessoais.

17.2. No caso em que a subcontratada deixe de cumprir suas obrigações no âmbito de tal contrato por escrito, a CONTRATADA será solidariamente responsável perante o SESI-SP e SENAI-SP pelo cumprimento de tais obrigações.

18. A CONTRATADA ainda se compromete, minimamente, a:

- a) manter políticas e procedimentos internos de segurança de dados, extensíveis a seus terceirizados autorizados que eventualmente processarem Dados Pessoais em nome da CONTRATADA;
- b) manter controles de acesso adequados, incluindo, entre outros, limitação ao acesso aos dados pessoais ao número mínimo de agentes, empregados e colaboradores necessários;
- c) fornecer aos agentes, empregados e todos os colaboradores treinamento apropriado sobre segurança da informação e em proteção de dados pessoais.

19. A CONTRATADA assume ainda o dever de manter registros aptos a comprovar o cumprimento das obrigações assumidas nos termos da Cláusula 18 e se compromete a disponibilizar esses registros ao SESI-SP e SENAI-SP e/ou Autoridade Nacional de Proteção de Dados sempre que solicitado, outrossim, todos os registros das atividades de tratamento realizadas em favor do SESI-SP para os fins de execução deste Contrato serão devidamente mantidos e apresentados sempre que assim solicitados.

20. A CONTRATADA somente poderá efetuar a transferência internacional de dados pessoais mediante prévia e expressa anuência do SESI-SP e SENAI-SP.

20.1. A CONTRATADA declara ainda que eventuais transferências internacionais de dados serão realizadas somente para países ou organismos internacionais que proporcionem grau proteção de dados pessoais adequado ao previsto na Lei federal nº 13.709/2018.

20.2. Caso haja a necessidade de transferência internacional de dados para países ou organismos internacionais que não possuam grau de proteção adequado ao previsto na Lei, garantirá, formalmente, o cumprimento dos princípios, dos direitos do titular e do regime de proteção previstos.

21. Eventual limitação de responsabilidade prevista em Contrato não se aplicará às premissas aqui acordadas, sendo a CONTRATADA integralmente responsável pelos danos e prejuízos ao SESI-SP e/ou SENAI-SP decorrentes de infração às obrigações legais e incidentes de dados;

22. As Partes acordam que, após o término da vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá, a critério do SESI-SP e/ou SENAI-SP, eliminar de seus registros todos os Dados Pessoais a que teve acesso e evidenciar referida eliminação, bem como certificar por meio de declaração escrita assinada pelos representantes legais da CONTRATADA, responsabilizando-se por qualquer dano causado ao SESI-SP e/ou SENAI-SP ou a qualquer terceiro por eventual incidente de segurança decorrente da não eliminação dos dados.

22.1. Ao término do Contrato cessará o tratamento, inclusive qualquer uso dos Dados Pessoais e devolverá à outra Parte ou destruirá todos os Dados Pessoais e todas as cópias destes, exceto se obrigada a manter cópia de determinados Dados Pessoais estritamente em virtude de lei ou de ordem judicial.

23. Nos casos em que a CONTRATADA obtiver autorização expressa do titular dos dados, ou nos casos em que assim lhe for imposto pela legislação, ou para fins de cumprimento de ordem judicial, poderá manter os Dados pessoais tratados após o término da vigência deste Contrato.

24. Ficam ratificadas, permanecendo inalteradas as demais cláusulas e condições estipuladas no Contrato original, ou quando for o caso, no(s) respectivo(s) aditivo(s), celebrado(s), não expressamente alteradas pelo presente aditivo, o qual fica fazendo parte integrante e indissociável do contrato supracitado, perfazendo um todo, único e indivisível documento.

25. Empresa CONTRATADA declara ter acessado e pleno conhecimento da Política de Privacidade do SESI-SP



constante no site <https://www.sesisp.org.br/politica-de-privacidade>

26. Empresa CONTRATADA declara ter acessado e pleno conhecimento da Política de Privacidade do SENAI-SP constante no site <https://www.sp.senai.br/institucional/127/0/o-sistema-senai>