

## EDITAL DE LICITAÇÃO CONCORRÊNCIA Nº 001/2017

### 1. DA MODALIDADE

**1.1 O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede na Rua Sete de Setembro, nº 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob nº 87.112.736/0001-30, através da sua Gerência de Administração e Suprimentos, torna público que, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011, artigos 42 a 45 da Lei Complementar 123/2006 e legislação correlata promoverá licitação na modalidade **CONCORRÊNCIA** e tipo **MENOR PREÇO**, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

Data: **07/03/2017**

Hora: **10 horas**

Local: **Rua Sete de Setembro, 555, centro de Porto Alegre/RS**

**1.2** Os envelopes que não forem entregues na sessão poderão ser encaminhados pelo correio, aos cuidados da Comissão Especial de Licitação – Vanessa da Costa Marques, para o endereço Rua Sete de Setembro, 555, térreo, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, CEP 90010-190, impreterivelmente até o horário e data acima estipulados.

**1.3** Todas as **referências de tempo** no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF.

### 2. DO OBJETO

**2.1** Constitui objeto da presente licitação a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE CONSULTORIA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM GESTÃO DE MUDANÇAS PARA ATUAR JUNTO AO SEBRAE/RS NA IMPLANTAÇÃO DA ESTRATÉGIA E SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT), CONTEMPLANDO SUPORTE NA IMPLANTAÇÃO DOS PROCESSOS DE RELACIONAMENTO, COMUNICAÇÃO, CAPACITAÇÃO E PERPETUAÇÃO DO CONHECIMENTO**, obedecendo o escopo dos serviços e demais disposições deste instrumento convocatório.

### 3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

**3.1** Será impedida de participar da presente licitação toda a empresa que:

- a) tenha sido declarada impedida e/ou inidônea e/ou proibida e/ou suspensa pelo Sistema Sebrae, ainda, aquelas que estiverem sob decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação;
- b) apresente-se na forma de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;
- c) seja estrangeira e não estejam em funcionamento no país;
- d) tenha funcionário ou membro do SEBRAE/RS como subcontratado, responsável técnico, dirigente, bem como os ex-empregados, até seis meses após a demissão imotivada ou o pedido de demissão;

e) contrariando o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, empregam menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como, menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

**3.2** Somente poderá participar deste processo às empresas cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da presente licitação, observadas às condições inerentes à habilitação.

**3.3** Os Documentos de Habilitação e Proposta Comercial deverão ser da mesma licitante executora dos serviços a serem contratados, sendo que não será aceita prestação de serviço de empresa que não tenha sido previamente habilitada neste certame, salvo expressa deliberação contrária do SEBRAE/RS.

#### **4. DO CREDENCIAMENTO E DA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS E PROPOSTAS**

**4.1** No dia, local e horário estabelecidos neste Edital, os interessados deverão apresentar as propostas e os documentos à Comissão de Licitação em 02 (dois) envelopes fechados, com o nome da proponente e identificados externamente com a indicação do seu conteúdo, do seguinte modo:

**ENVELOPE Nº01 – HABILITAÇÃO**

**CONCORRÊNCIA Nº001/2017**

**NOME DA EMPRESA LICITANTE**

**ENVELOPE Nº02 – PROPOSTA COMERCIAL**

**CONCORRÊNCIA Nº001/2017**

**NOME DA EMPRESA LICITANTE**

**4.2** Após o encerramento do prazo para entrega dos envelopes, nenhum outro documento será recebido, nem serão permitidos adendos ou acréscimos à documentação e propostas (comerciais), salvo, a critério da Comissão Especial de Licitação para instruir eventuais impugnações interpostas.

**4.3** Todas as aberturas de envelopes serão realizadas em sessões públicas, onde todas as licitantes serão convocadas, caso desejem, a comparecer.

**4.4** A Comissão de Licitação realizará, nessa mesma data, a abertura dos envelopes de n.º 01 – Habilitação, que serão passados para vistas dos presentes. Após, será lavrada ata circunstanciada, não havendo recurso, ou sendo declinado pelos representantes legais, será iniciada a abertura dos envelopes de n.º 2 - Proposta Comercial, que serão passados para vistas dos presentes e divulgado o resultado do julgamento posteriormente. Caso haja necessidade o julgamento poderá ser proferido durante a sessão.

**4.5** Caso ocorra a inabilitação/desclassificação da licitante classificada em primeiro lugar e, após julgados eventuais recursos, será chamada a licitante classificada em segundo lugar e, assim, sucessivamente, se for o caso, até que seja declarada a licitante vencedora.

**4.6** Todas as aberturas de envelopes serão realizadas em sessões públicas, onde todas as licitantes com propostas classificadas serão convocadas, caso desejem, a comparecer.

## **5. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO - ENVELOPE Nº01**

**5.1** A habilitação do licitante será aferida por intermédio de documentos relativos à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação técnica e à qualificação econômico - financeira.

**5.2** Para fins de habilitação, as empresas proponentes deverão apresentar seus documentos, preferencialmente em papel timbrado e/ou carimbado com o CNPJ da Empresa Licitante, em envelope fechado, na forma do item 4.1 do presente instrumento convocatório, por ocasião da entrega das propostas, em envelope fechado, os documentos a seguir relacionados.

### **5.2.1 DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

**5.2.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social** em vigor, devidamente registrado no órgão competente.

**5.2.1.1** No caso de empresário individual, deverá apresentar prova de registro no órgão competente.

**5.2.1.2** O ato constitutivo, estatuto, contrato social ou inscrição do empresário, a ser apresentado deverá ser compatível com o objeto da licitação. A Licitante poderá anexar modificações, desde que seja necessária para comprovação da pertinência do objeto social.

**5.2.1.3** O ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, deverá ser apresentado sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos.

**5.2.1.4** Em função do disposto no art. 977 do Código Civil Brasileiro, as sociedades que possuam sócios que sejam casados entre si deverão apresentar cópia da certidão de casamento.

### **5.2.2 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**5.2.2.1 Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante:** declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado de 01 (um) ou mais clientes, comprovando a aptidão da licitante para desempenho de serviços especializados em Gestão de Mudanças, incluindo no mínimo, os serviços de comunicação, capacitação e gestão do conhecimento, em projetos de implantação de solução tecnológica CRM, para, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) colaboradores/usuários.

**5.2.2.2 Declaração que não emprega menor de idade e trabalho forçado, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente edital e seus anexos,** conforme modelo do Anexo III do edital.

**5.2.2.3 Declaração de que possui o pleno conhecimento e atendimento às exigências do Edital e seus Anexos,** conforme modelo do Anexo IV do edital.

**5.2.2.4 Declaração de que atende a Legislação Ambiental,** conforme modelo do Anexo V do Edital.

### **5.2.3 DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:**

5.2.3.1 **Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica** (por meio da apresentação do cartão CNPJ);

5.2.3.2 **Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal**, se houver relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

5.2.3.3 **Prova de regularidade para com a Fazenda Federal**, do domicílio ou sede do licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

5.2.3.4 **Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual**, do domicílio ou sede do licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

5.2.3.5 **Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal**, do domicílio ou sede do licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

5.2.3.6 **Prova de Regularidade junto à Seguridade Social (INSS)**, com as obrigações relativas às contribuições e encargos sociais instituídos por lei, através da Certidão Negativa de Débito expedida pelo Setor de Arrecadação do INSS, que prove a inexistência de débito, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

5.2.3.7 **Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)**, através do Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal.

### **5.2.4 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

5.2.4.1 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica do licitante, emitida até 180 (cento e oitenta) dias antes da data da abertura desta licitação.

5.2.4.2 **Balanco Patrimonial** e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa.

5.2.4.2.1 Na forma da Lei o Balanco Patrimonial deve conter o registro na Junta Comercial (selo ou carimbo), vedada a sua substituição por balancetes, balanços provisórios ou balanços mensais. Deverão estar assinados pelo seu titular ou representante legal da licitante e pelo Contador, com indicação do número de sua inscrição no Conselho Regional de Contabilidade (CRC), devidamente autenticado pela Junta Comercial;

5.2.4.2.2 Na forma da Lei, também deverá ser apresentada cópias autenticadas de referência do **Livro Diário** (Número do Livro, Termo de Abertura e Encerramento), inclusive cópias autenticadas das folhas que contém o Balanco Patrimonial e Demonstrativo Contábil extraído deste livro, com evidência de Registro na Junta Comercial ou publicação na imprensa, de acordo com a natureza jurídica da empresa licitante, devidamente assinadas pelo seu titular ou representante legal e pelo contador;

5.2.4.2.3 As empresas que utilizam a escrituração contábil digital (ECD), deverão apresentar o Balanco Patrimonial, do último exercício social exigível, acompanhado dos termos de

abertura e encerramento (relatório gerado pelo SPED com status “Autenticado” acompanhado do termo de autenticação da Junta Comercial), e Recibo de entrega de livro digital junto à Receita Federal;

5.2.4.2.4 As empresas recém constituídas, cujo balanço ainda não seja exigível, deverão apresentar Balanço de Abertura, contendo carimbo e assinatura do representante legal da empresa e do contador;

5.2.4.2.5 As empresas que estiveram inativas no ano anterior, apresentar cópia da declaração de inatividade entregue a Receita Federal, apresentando cópia autenticada do último Balanço Patrimonial que antecede a condição de inativa, se houver;

5.2.4.2.6 A **comprovação da boa situação financeira** será baseada na obtenção dos Índices de Liquidez Geral (**ILG**), Índice de Solvência Geral (**ISG**) e Índice de Liquidez Corrente (**ILC**), devendo ser demonstrados pelos licitantes e assinados por seus contadores, através das fórmulas abaixo (\*), sendo que somente **considerada HABILITADA a empresa que obtiver os seguintes resultados:**

- a) Liquidez Corrente (ILC) = índice maior ou igual a 1,00.
- b) Liquidez Geral (ILG) = índice maior ou igual a 1,00.
- c) Solvência Geral (ISG) = índice maior ou igual a 1,00.

(\*) Fórmulas:

$$\text{ILG} = \frac{(\text{AC} + \text{RLP})}{(\text{PC} + \text{ELP})} \text{ onde:}$$

**ILG = ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL**  
**AC = Ativo Circulante**  
**RLP = Realizável à Longo Prazo**  
**PC = Passivo Circulante**  
**ELP = Exigível à Longo Prazo**

$$\text{ISG} = \frac{\text{AT}}{(\text{PC} + \text{ELP})} \text{ onde:}$$

**ISG = ÍNDICE DE SOLVÊNCIA GERAL**  
**AT = Ativo Total**  
**PC = Passivo Circulante**  
**ELP = Exigível à Longo Prazo**

$$\text{ILC} = \frac{\text{AC}}{\text{PC}} \text{ onde:}$$

**ILC = ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE**  
**AC = Ativo Circulante**  
**PC = Passivo Circulante**  
**ELP = Exigível à Longo Prazo**

5.2.4.2.7 **Caso a empresa não comprove os índices informados no item acima**, para ser considerada **HABILITADA**, deverá comprovar **patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento)** do valor da proposta comercial apresentada por 12 meses. A comprovação deverá ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, admitida a atualização para esta data através de índices oficiais.

**5.3** As certidões da Fazenda Federal e Seguridade Social (INSS) se apresentadas em conjunto, através da certidão unificada da Receita Federal serão aceitas.

**5.4** Apenas os documentos emitidos pela internet, não necessitam ser autenticados, sendo sua validade verificada pela Comissão de Licitações quando da análise da documentação.

**5.5** As empresas que se declararam no sistema como Micro Empresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte, deverão apresentar documentos que comprovem seu devido enquadramento, sendo aceito também no credenciamento.

**5.5.1** O enquadramento da empresa na condição de Micro Empresa ou empresa de Pequeno Porte poderá ser comprovado por qualquer um dos seguintes documentos:

- a) Declaração da Junta Comercial emitida no último exercício, legitimando a proponente na condição de ME ou EPP;
- b) Cópia da declaração de Imposto de Renda de pessoa jurídica, acompanhada do devido Recibo, comprovando que não apresentou faturamento bruto superior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) no último exercício.

**5.6** Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão estar em nome da licitante com o nº do CNPJ e endereço respectivo, exceto aqueles centralizados pelos órgãos emissores:

- a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e os Atestados de Capacidade Técnica que podem ser apresentados em nome e CNPJ da matriz e/ou em nome e CNPJ da filial;
- c) os atestados de capacidade técnica e de responsabilidade técnica poderão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(ais) da empresa licitante.

**5.7** Os documentos e/ou certidões, quando sujeitas ao prazo de validade, só serão aceitos quando ainda não expirado o respectivo prazo.

**5.8** Os documentos apresentados para “habilitação” ficarão anexados ao processo, sendo vedada a possibilidade posterior de retirada ou substituição.

**5.9** A apresentação da proposta por parte do licitante significa o pleno conhecimento e sua integral concordância com as cláusulas deste edital.

**5.10** Todos os documentos deverão estar dentro do prazo de validade, exceto aqueles que não estão sujeitos a vencimento.

**5.11** Falta de data, assinatura e/ou rubrica da proposta poderá ser suprida pelo representante legal presente à reunião de abertura dos envelopes, com poderes para esse fim.

**5.12 INABILITAÇÃO:** A não apresentação de qualquer documento relacionado nos itens anteriores ou a sua apresentação em desacordo com a forma, prazo de validade e quantidade estipulada neste Edital, ou a falta de veracidade das informações implicará na inabilitação da Licitante.



## 6. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

**6.1** Será julgado habilitado o licitante que apresentar todos os documentos exigidos, validamente e em conformidade com este Edital.

**6.2 Será julgado inabilitado:**

- a) O licitante que não atender às exigências deste Edital, notadamente quanto a não apresentação ou apresentação irregular de qualquer documento solicitado;
- b) O licitante que não atenda as condições de participação referidas neste Edital.

**6.3** Constatando o atendimento as exigências previstas no Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pela Autoridade Competente do SEBRAE/RS.

**6.4** Se a licitante classificada em primeiro lugar desatender às exigências habilitatórias, a pregoeira examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta habilitada que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

**6.5** No caso de microempresas e empresas de pequeno porte, havendo alguma restrição da regularidade fiscal, portanto que seja apresentado todos os documentos solicitados na habilitação será disponibilizado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Autoridade Competente do SEBRAE/RS, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito de certidão negativa, atendendo o que determina o artigo 43 da Lei Complementar nº 123/06 e sua atualização através da LC 147/2014.

**6.5.1** A não-regularização da documentação no prazo previsto no item 6.5, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Legislação pertinente, sendo facultado à instituição convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar/cancelar a licitação.

**6.6** Os documentos emitidos através da INTERNET terão sua autenticidade verificada pelo SEBRAE/RS.

## 7. DA PROPOSTA COMERCIAL - ENVELOPE Nº02

**7.1** A proposta de preço deverá ser elaborada e lançada no sistema eletrônico com base no **PREÇO TOTAL PELO LOTE 01**, no máximo 2 (duas) casas após a vírgula.

**7.2** **A proposta comercial formalizada deverá ser apresentada no final do certame licitatório apenas pela empresa vencedora**, com o preço atualizado após fase de lance, conforme modelo do anexo II deste edital, preferencialmente contendo timbre da empresa, CNPJ, dados cadastrais e assinatura do responsável da empresa, conforme modelo do anexo I do edital.

**7.3** As propostas deverão ser apresentadas com preços em moeda corrente nacional e irreajustável, conforme **TABELA DE PROPOSTA COMERCIAL – ANEXO II**, devendo compreender todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.

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

**7.5** As propostas apresentadas terão validade de 60 (sessenta) dias a contar da data de abertura do certame, sendo que somente será aceito pedido de retificação de proposta comercial antes do início do procedimento de abertura dos envelopes.

**7.6** O valor proposto não sofrerá reajustamentos no prazo inicial a ser contratado. Os valores poderão ser reajustados, após prazo inicial, com base na variação acumulada do IPCA (IBGE) dos últimos 12 (doze) meses.

**7.7** Até a abertura da sessão a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

**7.8** A elaboração da proposta é de inteira responsabilidade da Licitante, não lhe cabendo desistência após início do processo de abertura.

**7.9** Somente será aceita uma proposta, não podendo a empresa ofertar opções comerciais, além de que não serão consideradas ofertas ou vantagens não previstas neste instrumento convocatório.

**7.10** A proponente não terá direito a qualquer reembolso, posto que, além do valor ofertado nenhuma outra remuneração será devida ao proponente, sob qualquer hipótese de responsabilidade solidária, ou pelo pagamento de qualquer despesa, direta ou indiretamente, relacionadas com o fornecimento ou a prestação dos serviços.

**7.11** No caso de divergência entre valores expressos em algarismos e valores apresentados por extenso, ou quando notadamente ocorrerem enganos quando da transcrição de valores para planilhas anexadas ou ocorrerem equívocos quanto aos cálculos apresentados, prevalecerá sempre o valor por extenso.

**7.12 Os fornecedores de outros Estados, ao elaborarem seus preços, seja na proposta escrita ou nos lances, deverão considerar que as Notas Fiscais emitidas deverão prever a compensação da diferença de alíquota de impostos, no sentido de isentar o SEBRAE/RS deste ônus e manter diferença do preço vencedor em relação às empresas concorrentes.**



**7.13** Por ocasião do envio da proposta, a licitante enquadrada com **microempresa ou empresa de pequeno porte** deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos na referida Lei.

## **8. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA E ACEITABILIDADE DE PREÇO**

**8.1** A Comissão Especial de Licitação, além do recebimento e exame dos Documentos de Habilitação e Propostas Comerciais, caberá o julgamento acerca das condições estabelecidas no presente edital e em seus anexos, bem como, a decisão quanto a possíveis dúvidas ou omissões.

**8.2** Serão inabilitadas as licitantes que desatenderem as condições de habilitação deste instrumento convocatório, quanto às exigências do item 5.

### **8.3 Serão desclassificadas as propostas de preços que:**

8.3.1 Desatendam as condições deste Edital ou a legislação vigente;

8.3.2 Apresentem preços manifestamente inexequíveis;

8.3.3 As que apresentem cotações baseadas nas ofertas dos demais licitantes; globais ou unitários simbólicos; irrisórios; de valor zero;

8.3.4 Considerar-se-ão manifestamente inexequíveis os preços que não venham a ter sua viabilidade demonstrada através de documentação que comprove que os custos dos bens e/ou serviços são coerentes com os de mercado, e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do presente.

**8.4** A Comissão Especial de Licitação, antes de desclassificar as propostas com valores considerados manifestamente inexequíveis, poderá exigir que a proponente apresente um detalhamento dos preços ofertados, a fim de demonstrar a consistência dos preços em relação ao método e prazo proposto. Neste caso, após análise das justificativas, a Comissão Especial de Licitação poderá manter a proposta no certame, não a considerando inexequível.

**8.5** Após analisar a conformidade das propostas com o estabelecido no presente instrumento, classificar segundo a ordem dos valores globais propostas, e aferir a correção dos cálculos dos orçamentos, inclusive com a eliminação das empresas licitantes em que o valor total proposto configure-se como aviltado e manifestamente inexequível, será declarada como mais vantajosa para o SEBRAE/RS, a proposta de menor preço, aqui considerado “Menor Preço Global”.

**8.6** No caso de participação de Micro Empresa e/ou Empresa de Pequeno Porte e as propostas por elas apresentadas forem até 10% (dez por cento) superiores a proposta detentora da melhor oferta, será assegurada a mesma a preferência de contratação, respeitando o seguinte:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, em até 02 (duas) horas, após solicitação do presidente da licitação, apresentar nova proposta de preço inferior aquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu

favor o objeto licitado. Ressalte-se que, a inércia da licitante em apresentar nova proposta importará na preclusão do direito de fazê-lo;

b) não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem anterior, serão convocada as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na hipóteses desta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

c) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se enquadrem no intervalo estabelecido nesta condição, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

d) na hipótese da não-contratação nos termos previstos nesta condição, o objeto será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atenda as exigências de habilitação;

e) o critério de desempate disposto neste item somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

**8.7** No caso de empate, entre duas ou mais propostas, far-se-á sorteio, em ato público, para o qual serão convocados todos os licitantes, dentro do prazo máximo de dois dias úteis.

**8.8** Não serão aceitos, pela Comissão Especial de Licitação, quaisquer documentos que sejam encaminhados após a abertura, salvo diligências efetuadas pela própria comissão, com vistas a complementar o procedimento.

**8.9** Homologado o resultado da licitação pela autoridade competente, e adjudicado seu objeto a empresa vencedora, será a mesma convocada, para, em prazo estipulado pelo SEBRAE/RS para firmar o termo de contrato.

**8.10** A execução do objeto da presente licitação será regulada entre as partes, através da efetivação de contrato baseado na minuta em anexo.

## **9. DO REAJUSTE E ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS**

**9.1** Os valores contratuais poderão vir a ser reajustados, consoante entendimento do SEBRAE/RS, com base na variação acumulada do IPCA dos últimos 12 (doze) meses.

**9.2** Para efeito de eventual pedido de reajuste do valor contratual vigente, não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

**9.3** Não será respondida nenhuma solicitação de atualização de preço em caráter informal.

## **10. DA IMPUGNAÇÃO E RECURSO ADMINISTRATIVO**

**10.1** Caberá peça de impugnação o presente Edital, devidamente fundamentadas, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis anteriores a data de abertura do certame.

**10.2** A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do procedimento licitatório até o trânsito em julgado da decisão dela pertinente. Não serão aceitos impugnações e recursos fora dos prazos.

**10.3** Os eventuais recursos interpostos terão efeito suspensivo, nos termos do artigo 24 do Regulamento de Licitações do SEBRAE/RS.

**10.4** Quaisquer manifestação de impugnação e recurso aos termos deste Edital deverá ser encaminhada tempestivamente, por escrito e protocolizado na Gerência de Administração e Suprimentos deste SEBRAE/RS aos cuidados da Licitadora Vanessa da Costa Marques, na Rua Sete de Setembro, 555, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, no horário das 09h às 18h, de segunda a sexta feira. Não serão aceitas manifestações informais, incluindo mensagens via e-mail.

**10.5** Todas as respostas de questionamentos, impugnações, recursos, alterações e comunicações serão divulgadas via internet no site do Sebrae <http://www.sebrae-rs.com.br>. As licitantes deverão acessar diariamente o aludido site, para conferência dos julgamentos de impugnações e recursos, verificação das respostas dos questionamentos, informações adicionais, comunicações e alterações que vierem a ocorrer no certame. Não será respondida nenhuma indagação em caráter informal.

**10.6** Os autos do processo, após o efetivo encerramento do certame, permanecerão com vista franqueada aos eventuais interessados. Em situação em que os autos estiverem conclusos não serão disponibilizadas vistas processuais.

**10.7** Os recursos e impugnações serão julgados pela Comissão de Licitação, e, em havendo controvérsia de matéria essencialmente jurídica, poderá a Comissão requerer parecer técnico da Assessoria Jurídica do SEBRAE/RS, que, no caso concreto servirá de subsídio para a decisão posteriormente exarada pelo Colegiado Julgador. A divulgação do julgamento se dará pela internet no site do SEBRAE/RS.

**10.8** Em havendo indeferimento da peça impugnativa ou do recurso (no todo ou em parte), os autos do processo deverão ser submetidos à apreciação da autoridade competente, que, por sua vez, decidirá a respeito do acolhimento da impugnação ou recurso administrativo.

**10.9** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**10.10** Os recursos interpostos “não fundamentados” com fins notadamente de retardar ou frustrar o procedimento licitatório, poderão ser encaminhados ao Ministério Público para oferecimento de denúncia contra a licitante recorrente.

**10.11** Para os fins cabíveis sob a ótica das licitantes também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, disponível no site eletrônico disponibilizado neste instrumento.

## **11. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO**

**11.1** Após conclusão das fases licitatórias, exame do processo, saneamento das diligências e término dos prazos recursais, se nenhuma irregularidade insanável for verificada, o julgamento do certame será submetido à aprovação da autoridade competente. Em havendo a aprovação, proceder-se-á à adjudicação e homologação do objeto licitado à empresa logradora de êxito na licitação. Somente será encaminhada à homologação e adjudicação a empresa que atender todas as condições estabelecidas neste Edital. A aprovação, adjudicação e homologação do certame dar-se-ão junto à autoridade competente e corpo diretivo do SEBRAE/RS.

**11.2** O SEBRAE/RS poderá anular, cancelar ou revogar a presente licitação, antes da assinatura do contrato, sem que em decorrência desta medida tenha os participantes o direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

**11.3** A proponente em que seu objeto contratual ofertado estiver em momento de adjudicação encontrar-se-á já tutelada pelas regras dispostas neste edital, podendo, em havendo interesse do SEBRAE/RS, efetuar as providências preliminares atinentes ao início dos trabalhos que na sequência estarão sob o abrigo definitivo do respectivo instrumento contratual.

## **12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**12.1** Havendo atraso no cumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA estará sujeita as sanções de Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade.

**12.2** As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**12.3** O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo CONTRATANTE, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total da fatura do mês, observado o limite de 9% (nove por cento).

**12.4** Caso haja a desistência da CONTRATADA na execução da prestação dos serviços, poderá ser cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

**12.5** Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a CONTRATADA será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

**12.6** As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

**12.7** A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo CONTRATANTE, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

**12.8** As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

**12.9** Na aplicação das penalidades previstas no contrato e no instrumento convocatório, será considerada pelo CONTRATANTE motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da CONTRATADA, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

**12.10** O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no contrato, e, ainda,

resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**12.11** As multas serão descontadas do pagamento devido pelo SEBRAE/RS ou cobradas diretamente da empresa, amigável ou judicialmente, podendo ainda ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas neste Edital.

### **13. DOS PRAZOS, CONDIÇÕES E INÍCIO DOS SERVIÇOS**

**13.1** A contratação será formalizada com a empresa vencedora desta licitação com base na Minuta de Contrato – Anexo VI deste Edital, na qual, independente de transcrição, todas as condições expressas neste instrumento convocatório e na proposta adjudicada, são desde já parte integrante.

**13.2** Concluída a homologação, o prazo para emissão e assinatura do Contrato será de até 05 (cinco) dias, o qual que se regerá pelos preceitos gerais do direito administrativo, especialmente, pelos princípios da teoria geral dos contratos.

**13.3** A empresa CONTRATADA deverá apresentar em até 05 (cinco) dias depois de assinado o contrato os seguintes documentos para o:

**13.3.1. Gerente do Projeto em Gestão de Mudanças:** O profissional que exercerá esta atividade será o responsável pelo gerenciamento do Contrato e será o ponto focal no relacionamento com o SEBRAE/RS. Além disso, será o responsável pelo completo gerenciamento do projeto de Gestão de Mudanças na implantação do CRM no SEBRAE/RS, conduzindo as atividade e entregas previstas na contratação da gestão da mudança. O perfil deste profissional compreende:

- a) Formação completa de nível superior;
- b) Certificação PMP® (Project Management Professional), por meio da apresentação da cópia autenticada do certificado emitido pelo Project Management Institute – PMI, entidade responsável pela certificação PMP®, ou cópia da consulta realizada pelo site oficial do PMI <http://certification.pmi.org/registry.aspx>; e
- c) Experiência comprovada em projetos de gestão de mudanças para implantação de solução tecnológica CRM.

**13.3.2. Consultor em Gestão da Mudança:** Os serviços de Execução, Acompanhamento e Encerramento deverão ser realizados por profissionais com as seguintes características:

- a) Formação completa de nível superior;
- b) Certificação PMP® (Project Management Professional), por meio da apresentação da cópia autenticada do certificado emitido pelo Project Management Institute – PMI, entidade responsável pela certificação PMP®, ou cópia da consulta realizada pelo site oficial do PMI <http://certification.pmi.org/registry.aspx>; e
- c) Experiência comprovada em projetos de gestão de mudanças para implantação de solução tecnológica CRM.

**13.3.3. Profissional da Comunicação:** O serviço de Comunicação deverá ser realizado por profissional com as seguintes características:

- a) Formação completa de nível superior em Comunicação, Publicidade ou Marketing;

b) Experiência comprovada de, no mínimo, 01 (um) ano em atividades de criação e execução de campanhas de endomarketing na implantação de solução tecnológica CRM.

Para os profissionais Gerente do Projeto em Gestão de Mudanças e Consultor em Gestão de Mudanças, deve ser apresentado, também, a comprovação de vínculo formal de trabalho com a Empresa por meio de Contrato Social, caso sócio, ou empregado via CTPS (Carteira de Trabalho e Previdência Social).

13.3.1 A não apresentação de todas as documentações descritas, no prazo indicada, acarretará a rescisão do contrato e a aplicação de multas previstas no edital.

**13.4 Os serviços deverão ser realizados no prazo de 16 meses previstos no cronograma físico da execução dos serviços.**

**13.5 A vigência do contrato será de 20 (vinte) meses**, podendo ser renovado, até atingir no máximo 60 (sessenta) meses, através de termo aditivo, sem alteração nos valores, salvo, mudanças de valores de encargos estipuladas pelo governo.

**13.6 Os contratos poderão ser aditados pelo SEBRAE/RS, quando necessário, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial.**

**13.7 O SEBRAE/RS, a seu exclusivo critério, reserva-se o direito de anular, cancelar ou revogar o presente certame ou promover redução de seus quantitativos licitados, antes da assinatura do instrumento contratual, não acarretando quaisquer direitos às licitantes que acorreram à licitação, seja direito à indenização, compensação, lucros cessantes ou qualquer outra espécie de reparação.**

**13.8 Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para assinatura do contrato decorrente desta licitação, somente será aceita se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada, aplicando no caso, nas situações de ocorrências tipicamente fortuitas ou de força maior.**

## **14. DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO**

**14.1 O prazo para emissão e assinatura do contrato será de até 10 (dez) dias, contados a partir da homologação.**

**14.2 Os pagamentos dos serviços contratados para a gestão de mudanças serão realizados conforme horas realizadas e por etapa entregue, mediante a apresentação dos respectivos documentos. Ou seja, serão realizados 7 pagamentos, referente as seguintes etapas deste projeto: Entendimento; Ciclo 1; Ciclo 2; Ciclo 3; Ciclo 4; Ciclo 5 e Encerramento.**

**14.3 A contratação será formalizada com a empresa vencedora desta licitação com base na minuta contratual em anexo a este edital, no qual, independente da transcrição, todas as condições expressas neste instrumento convocatório e na proposta adjudicada, são desde já parte integrante.**

**14.4 O pagamento ocorrerá à contratada, em até 20 (vinte) dias após a entrega da Nota Fiscal/fatura dos serviços. As notas fiscais deverão estar corretamente emitidas e devidamente aceitas pela fiscalização.**



14.4.1 O pagamento será efetuado mediante depósito bancário na conta corrente da **CONTRATADA**, sendo efetuada a retenção na fonte de tributos e contribuições descritas na legislação em vigor.

14.5 A nota fiscal/fatura deverá ser emitida e entregue na Sede do SEBRAE/RS no setor **PROTOCOLO GERAL** sempre **até o dia 20 do mês**. Após esta data, somente será aceita a nota fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo *xml* deverá ser enviado para o e-mail [protocologeral@sebrae-rs.com.br](mailto:protocologeral@sebrae-rs.com.br).

14.5.1 A Nota Fiscal deve, obrigatoriamente, conter a **razão social, endereço, CNPJ e número do contrato** e/ou Autorização de Fornecimento que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no **contrato**.

14.6 A regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto a Fazenda Federal, a Seguridade Social (INSS) e à Caixa Econômica Federal (FGTS), durante a vigência do presente instrumento, é condição indispensável para liberação dos pagamentos ajustados.

14.7 O **SEBRAE/RS** poderá deduzir, da importância a pagar, os valores correspondentes a multas ou indenizações ou outros valores devidos pela **CONTRATADA** nos termos do contrato anexo a esse Edital.

14.8 Os pagamentos sofrerão as retenções de tributos, se for o caso, conforme legislação vigente.

14.9 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal, serão os mesmos restituídos à Contratada para as correções necessárias, não respondendo ao SEBRAE/RS por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

14.10 A proponente não terá direito a qualquer reembolso, posto que, além do valor ofertado nenhuma outra remuneração será devida ao proponente, sob qualquer hipótese de responsabilidade solidária, ou pelo pagamento de qualquer despesa, direta ou indiretamente, relacionadas com o fornecimento ou a prestação dos serviços.

## 15. DA ORIGEM DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

15.1 As despesas inerentes à execução do objeto da presente licitação ocorrerão por conta de recursos próprios do SEBRAE/RS.

15.2 O valor estimado para a contratação é de R\$ 889.953,00 (oitocentos e oitenta e nove mil, novecentos e cinquenta e três reais).

## 16. DAS ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

16.1 Ocorrendo alterações societárias da futura licitante contratada, como pressuposto para a continuidade da avença, ficará condicionada à análise, pelo SEBRAE/RS, do procedimento realizado e da documentação da nova empresa, considerando todas as normas e regramentos estabelecidos neste instrumento convocatório como parâmetros de aceitação. Nesta hipótese, a empresa resultante de qualquer das operações comerciais descritas ficará obrigada a apresentar, imediatamente, a documentação comprobatória de sua situação societária.

## **17. DAS OBRIGAÇÕES COMERCIAIS, FISCAIS E SOCIAIS**

**17.1** A proponente uma vez contratada, sem prejuízo do cumprimento integral das demais obrigações legais discriminadas neste Edital, deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/RS.

**17.2** A empresa contratada deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela, ainda que acontecido nas dependências do SEBRAE/RS.

## **18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**18.1** As normas e regramentos que disciplinam a presente licitação serão sempre interpretados em favor da ampliação da disputa entre as proponentes interessadas, desde que não comprometam o objetivo da legislação aplicável, o interesse do SEBRAE/RS e a segurança processual e jurídica da contratação.

**18.2** A participação na presente licitação demonstra que a licitante examinou cuidadosamente o Edital e seus anexos, e se inteirou de todos os seus detalhes e com eles concordou, bem como todas as dúvidas e/ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos. O presente edital, sem prejuízo dos regramentos dispostos no instrumento contratual, possui força de natureza contratual.

**18.3** É facultado à presidente, Equipe de Apoio, membro de comissão ou subcomissão estabelecida ou mesmo à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta. Poderá, ainda, solicitar esclarecimentos adicionais que serão satisfeitos no prazo de até 02 (dois) dias úteis sendo que a confirmação do recebimento do pedido é de exclusiva responsabilidade da proponente. Em casos de documentações de habilitação em cópia simples, caberá também diligência, não sendo motivo para desclassificação no certame.

**18.4** O SEBRAE/RS poderá conferir prazo mínimo de 08 (oito) dias para as licitantes, caso todas sejam desclassificadas ou inabilitadas (todas numa mesma fase), a fim de que as mesmas possam adequar propostas ou documentação, conforme o caso.

**18.5** Fica assegurado ao SEBRAE/RS, por razões de ordem técnica, financeira ou administrativa e sem que caiba aos licitantes qualquer tipo de reclamação ou indenização o direito de:

- a) Adiar a abertura das propostas da presente concorrência, disponibilizando o conhecimento prévio aos interessados;
- b) Anular a presente concorrência, a qualquer tempo, desde que seja constatada alguma ilegalidade ou irregularidade insanável no processo, que venha a afetar a lisura, o caráter competitivo, a eficácia processual ou a instrumentalidade do certame;
- c) Revogar a presente concorrência por motivos de conveniência e oportunidade;

d) Alterar as condições deste Edital, as especificações e qualquer documento pertinente a esta licitação fixando um novo prazo, se for o caso.

**18.6** Os licitantes são responsáveis, em qualquer época pela fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos e propostas apresentadas, devendo manter durante todo contrato as condições de habilitação exigidas. A apresentação da proposta implica total e irrestrita concordância com todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

**18.7** A Comissão de Licitação poderá a seu critério, relevar omissões puramente formais nas propostas apresentadas pelos licitantes, desde que não comprometam a legalidade, a lisura e o caráter competitivo desta licitação e possam ser sanadas em prazo fixo pela mesma, desde já entendido que serão vedadas as inclusões de documentos que deveriam constar no ato de abertura. A Comissão também poderá relevar atos administrativos meramente irregulares, desde que os mesmos não afetem a eficácia processual, os princípios norteadores da seara licitatória e não causem qualquer dano ou ofensa à instrumentalidade do certame.

**18.8** A empresa contratada obriga-se a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida ao gestor do contrato, funcionário ou dirigente do SEBRAE/RS, ou a terceira pessoa a estes relacionada; não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 12.846/2013, bem como não utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados. Ainda, fica obrigada a não frustrar mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimentos licitatórios ou de contratação direta, bem como realizar qualquer dos atos lesivos ao previsto na Lei nº 12.846/2013. Caso o SEBRAE/RS suspeite ou verifique a prática de qualquer ato lesivo, resguardada a prévia defesa, a empresa contratada estará sujeita as sanções previstas no presente instrumento.

**18.9** Não poderão participar direta ou indiretamente desta licitação, as pessoas indicadas no Art. 39 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011.

**18.10** Na contagem dos prazos estabelecidos neste instrumento convocatório e anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

**18.11** Quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos complementares deverão ser formulados, exclusivamente, por escrito à Gerência de Administração e Suprimentos – Área de Licitações deste SEBRAE/RS, através do e-mail [vanessam@sebrae-rs.com.br](mailto:vanessam@sebrae-rs.com.br), com até 02 (dois) dias úteis de antecedência com relação à data da licitação.

**18.12** As respostas dos questionamentos, alterações e comunicações serão divulgadas diariamente no site do SEBRAE/RS a todos os interessados.

**18.13** Para este fim, também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e de contratos do Sistema SEBRAE/RS, disponível no site do SEBRAE/RS.

## 19. DOS CASOS OMISSOS

**19.1** Todos os casos omissos serão julgados pela Comissão de Licitação e juntados aos autos, os quais, depois de consultadas doutrina, legislação e Unidade Jurídica (quando

necessário), serão esclarecidas a todos os interessados, lavrado em documento e acostado ao processo licitatório, fazendo dele parte integrante.

## 20. DOS ANEXOS

**20.1** Fazem parte integrante do presente Edital, como ANEXOS:

**20.1.1** ANEXO I - Termo de Referência.

**20.1.2** ANEXO II – Modelo de Proposta Comercial.

**20.1.3** ANEXO III – Declaração de menor de idade e trabalho forçado, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente edital e seus anexos.

**20.1.4** ANEXO IV – Declaração de que possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto da licitação.

**20.1.5** ANEXO V – Declaração de que atende a Legislação Ambiental.

**20.1.6** ANEXO VI – Minuta de contrato.

Porto Alegre, 14 de fevereiro de 2017.

**ASSINADO ORIGINAL**

**Vanessa da Costa Marques**  
**Presidente da Licitação**  
**Gerência de Administração e Suprimentos do SEBRAE/RS**

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO

1.1 O presente Termo de Referência (TR) tem por objeto a contratação de empresa de Consultoria para prestação de serviços técnicos especializados na definição e execução de estratégias para a Gestão de Mudanças, apoiando o SEBRAE/RS na implantação da estratégia e da solução tecnológica de CRM (*Customer Relationship Management*), contemplando, respectivamente, suporte na implantação dos processos de relacionamento, comunicação, capacitação e perpetuação do conhecimento.

#### 2. FUNDAMENTAÇÃO E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Considerando que o SEBRAE/RS:

- Está inserido no contexto de mudanças tecnológicas cada vez mais aceleradas, apontando como algumas de suas diretrizes estratégicas o conhecimento e compreensão das realidades de seus clientes, sobre o aspecto do negócio, seus desafios e resultados; ter excelência nos canais de comunicação e atendimento aos clientes, por meio das melhores soluções tecnológicas;
- Executou o mapeamento, revisão, definição e padronização dos processos relacionados ao atendimento de seus clientes, de acordo com as boas práticas de mercado;
- Identificou nesse mapeamento os seguintes processos:
  1. Prospecção de Clientes
  2. Atendimento
  3. Verificar Cliente
  4. Executar *Nurturing*
  5. Atualizar Lista
  6. Pesquisa de Satisfação
  7. *Customer Service*
  8. Planejamento Estratégico da Gestão de Carteira
  9. Gestão de Carteiras
  10. Planejamento do Projeto
  11. Seleção de Clientes
  12. Execução do Projeto
  13. Monitoramento
  14. Gestão de Parceria – Contratação
  15. Gestão de Parceria
  16. Cancelamento do Item do Pedido
  17. Alteração do Item de Pedido
  18. Gestão do Conhecimento
  19. Gestão de Artigos
  20. Aplicação da Solução
  21. Aplicação da Solução – Assessoria
  22. Aplicação da Solução – Agenda ou Consultoria
- Adquiriu e precisa implantar a solução tecnológica Microsoft Dynamics CRM Online, com vistas a uma efetiva gestão de seu relacionamento com os clientes;
- Necessita sensibilizar, engajar, capacitar e avaliar os colaboradores envolvidos nesses processos de atendimento aos clientes, para que compreendam os benefícios e apliquem as funcionalidades do CRM;
- Compreende como elevado o impacto da mudança no perfil de competências dos seus colaboradores com a adoção do CRM.

Decidiu por identificar uma consultoria que o apoiasse na identificação e implantação de estratégias de gestão da mudança no processo de adoção do CRM.

### 3. ETAPAS PREVISTAS E ATIVIDADES ESPERADAS

3.1 O quadro abaixo apresenta as etapas e as atividades minimamente esperadas na contratação de consultoria para a gestão de mudança. A metodologia utilizada pela empresa contratada deve contemplar, obrigatoriamente, as atividades listadas abaixo, podendo ser acrescentadas novas etapas e atividades, contribuindo para o alcance dos resultados do projeto da mudança.

Etapa	Descrição	Atividades Esperadas
Entendimento	Alinhamento da estratégia SEBRAE/RS, entendimento da situação atual e definição da equipe do projeto da mudança.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar a reunião de <i>kick-off</i>;</li> <li>- Compreender as estratégias e o ambiente mercadológico do negócio, relacionados a Gestão de Relacionamento com o Cliente e os impactos da implantação do CRM para o negócio;</li> <li>- Definir os objetivos e benefícios esperados no projeto e mapeamento dos riscos da mudança;</li> <li>- Entender a situação atual, por meio da análise das informações presentes em documentações geradas na etapa anterior do projeto (mapeamento dos processos de relacionamento);</li> <li>- Entender a estrutura física, organizacional, bem como a cultura de atendimento presente nos colaboradores do SEBRAE/RS;</li> <li>- Entender os cargos e quantitativos de colaboradores relacionados aos processos de atendimento aos clientes;</li> <li>- Identificar e executar outras atividades necessárias para que a Consultoria tenha pleno entendimento do contratante, suas necessidades e condições atuais.</li> </ul>
Planejamento	Compreende a elaboração do planejamento da mudança, tendo como premissas básicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidenciar concatenação com o planejamento e execução do projeto de implantação da solução tecnológica, que serão contíguos e;</li> <li>- Proposição das atividades, que serão analisadas e decididas pelo contratante, podendo ocorrer modificações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propor os indicadores de acompanhamento da execução do projeto;</li> <li>- Propor plano de comunicação da gestão da mudança, incluindo minimamente: viés da campanha de comunicação definido; criação da identidade visual, de estratégia e artefatos de utilizados na campanha; recomendação de aplicação das peças publicitárias; identificação de objetivos, ações, canais, público-alvo e resultados esperados. A validação e a produção dos artefatos a serem utilizados na campanha de comunicação ficarão a cargo do contratante;</li> <li>- Propor plano de capacitação incluindo minimamente: objetivos; público-alvo; conteúdos, carga horária, modalidade de ensino – a distância ou presencial, método de avaliação (de reação e de conhecimento) e cronograma de realização. Após a aprovação desse plano, os eventos devem ser executados pela consultoria contratada, salvo aqueles em que o contratante decida por aplicar de forma diferente. As capacitações relacionadas à implantação dos processos de relacionamento com clientes e da solução tecnológica poderão ser conduzidas pelos multiplicadores, colaboradores do SEBRAE/RS;</li> <li>- Sugerir perfis, responsabilidades do papel do multiplicador, bem como os critérios de seleção;</li> <li>- Auxiliar na identificação dos multiplicadores utilizando os critérios;</li> <li>- Capacitar os multiplicadores para a condução de ações com os usuários finais e os demais <i>stakeholders</i>, tendo com o objetivo garantir o correto entendimento e a aplicação dos conceitos, processos e correta operação do CRM;</li> </ul>



Etapa	Descrição	Atividades Esperadas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar e tabular as avaliações (de reação e de conhecimento) relativas às capacitações aos multiplicadores;</li> <li>- Aplicar e entregar à contratante lista de frequência dos eventos de capacitação;</li> <li>- Apresentar ao contratante relatório sobre a execução das atividades de capacitação aos multiplicadores.</li> </ul>
Execução	Compreende a execução dos planos de comunicação e de capacitação, contribuindo diretamente para a implantação dos processos de relacionamento junto aos usuários.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar a reunião de apresentação das entregas das fases de Entendimento e Planejamento;</li> <li>- Produzir os conteúdos sobre estratégia CRM para mídias <i>on-line</i> e <i>off-line</i>, de acordo com as estratégias definidas no plano de comunicação do projeto da gestão de mudanças;</li> <li>- Executar o plano de comunicação do projeto e gerenciar os canais formais de divulgação definidos junto com a contratada na etapa de Planejamento;</li> <li>- Desenvolver as capacitações (metodologia, conteúdos e materiais), mantê-las atualizadas e em conformidade com a estratégia de gestão de relacionamento com clientes do SEBRAE/RS;</li> <li>- Executar o plano de capacitação para os usuários, conforme o cronograma;</li> <li>- Executar o plano de ação para corrigir dos desvios relacionados às capacitações;</li> <li>- Acompanhar e apoiar a contratante na implantação dos processos de relacionamento, por meio de visitas técnicas em suas 26 Unidades e Sede. Estão previstas até 03 (três) visitas presenciais em cada unidade, com duração de até 02 (dois) dias cada;</li> <li>- Executar os planos de ação para mitigação dos impactos organizacionais.</li> </ul>
Acompanhamento	Etapa de acompanhamento, controle e a auditoria das fases do projeto de gestão de mudanças.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reuniões periódicas de acompanhamento junto à equipe do projeto SEBRAE/RS. A periodicidade deve ser definida no planejamento do projeto;</li> <li>- Acompanhar os indicadores do projeto da mudança, identificar os desvios e elaborar plano de ação corretivo;</li> <li>- Controlar e atualizar mapeamento dos impactos organizacionais;</li> <li>- Acompanhar os riscos do projeto;</li> <li>- Controlar e atualizar do plano de gestão da mudança;</li> <li>- Acompanhar e registrar as ações de comunicação, informando à contratante o andamento e o resultado das ações por meio de relatórios e reuniões presenciais;</li> <li>- Realizar ajustes nos materiais da campanha de comunicação, visando o recorrente aprimoramento da mesma;</li> <li>- Acompanhar a execução do plano de capacitação, apresentando à contratante status, eventuais riscos e proposição de ações corretivas e preventivas que se fizerem necessárias;</li> <li>- Aplicar e entregar à contratante lista de frequência das capacitações;</li> <li>- Aferir o resultado das capacitações realizadas junto ao público alvo e elaborar plano de ação para correção de desvios em relação aos resultados das capacitações;</li> <li>- Monitorar e garantir a conformidade da operacionalização dos processos e indicadores estabelecidos;</li> <li>- Elaborar relatórios de status periódicos devendo reportar ao SEBRAE/RS as resistências e dificuldades que impliquem na queda da qualidade ou inconformidade com os processos e indicadores estabelecidos.</li> </ul>

Etapa	Descrição	Atividades Esperadas
Encerramento	Compreende a perpetuação do conhecimento gerado com a mudança. Tem como objetivo atender prontamente as questões e sugestões que surgirão com implantação da nova estratégia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver base de conhecimento para o projeto;</li> <li>- Medir os benefícios das mudanças por meio do seu impacto na organização;</li> <li>- Elaborar relatório da implantação do plano de gestão da mudança, contendo as resistências e dificuldades da implantação dos processos, bem como o histórico de todas as etapas e identificação de oportunidades para a sustentação do conhecimento adotado;</li> <li>- Elaborar o documento de encerramento do projeto de gestão da mudança.</li> </ul>

Na atividade: “Acompanhar e apoiar o SEBRAE/RS na implantação dos processos de relacionamento, por meio de visitas nas 26 Unidades SEBRAE/RS e Sede, sendo até 03 (três) visitas presenciais em cada unidade SEBRAE/RS, com duração de até 02 (dois) dias cada visita”, a contratada terá o direito ao recebimento de diária que será ressarcida por dia de trabalho e compreende hospedagem, alimentação e deslocamento, a qual funcionará da seguinte forma:

- O valor da diária, considerado por dia de trabalho, será ressarcido ao valor das despesas apresentadas, limitadas em R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por dia. Decorrido o período de 12 (doze) meses, o valor da diária poderá ser reajustado de acordo com a variação do IPCA (IBGE) verificada no período, salvo supervenientes e comprovadas alterações dos custos dos insumos no mercado. A prestação de contas junto ao gestor do contrato deverá ocorrer em até 10 dias corridos.
- Deverá ser apresentada uma planilha com o resumo das despesas e será ressarcidas as despesas conforme gastos realizados, até o limite de R\$ 350,00.
- Deverá ser apresentada uma via original dos documentos fiscais das despesas.
- Sobre estas despesas não será concedida taxa de remuneração.
- No valor da diária estão incluídas as despesas com hospedagem, alimentação e deslocamento fora de Porto Alegre.

Os custos relacionados ao deslocamento, hospedagem, alimentação da sede/unidade da empresa contratada até a sede do SEBRAE/RS, em Porto Alegre, devem ser arcados pela empresa contratada.

3.2 Não fazem parte do escopo de atuação da consultoria contratada as seguintes atividades:

3.2.1 Executar atividades de especificação, desenvolvimento, customização, parametrização, configuração, testes, hospedagem e implantação da solução CRM, bem como das demais soluções tecnológicas relacionadas ao atendimento do SEBRAE/RS;

3.2.2 Aquisição e disponibilização de equipamentos, software e links para a operação da solução de CRM em produção.

#### 4. PRAZOS

4.1 Referente aos itens da tabela de atividades a vigência do contrato será de até **16 meses**, contados de sua assinatura, e poderá ser renovado, de comum acordo, por igual, maior ou menor prazo, mediante celebração de Termo Aditivo, obedecendo os limites estabelecidos no regulamento de Licitações do SEBRAE.

4.2 O período e o prazo de realização das atividades devem ser ajustados conforme o cronograma da empresa implantadora da solução tecnológica Microsoft Dynamics CRM Online. O ANEXO V – ETAPA DE IMPLANTAÇÃO CRM – CICLOS apresenta a duração de cada ciclo do projeto. Algumas das atividades previstas na gestão da mudança poderão acontecer de forma simultânea.

#### 5. DOS REQUISITOS TÉCNICOS E CAPACIDADE TÉCNICA

A PROPONENTE deverá apresentar um documento com o plano de trabalho contendo as seguintes informações:

5.1 Atestado (s) de capacidade técnica, fornecido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado, comprovando a aptidão da licitante para desempenho de serviços especializados em Gestão de Mudanças,

incluindo no mínimo, os serviços de comunicação, capacitação e gestão do conhecimento, em projetos de implantação de solução tecnológica CRM, para, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) colaboradores/usuários;

a. O atestado deve conter o detalhamento da experiência comprovada da empresa com data de início (mês/ano) e término (mês/ano), resumo dos serviços realizados fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado ou contrato de prestação de serviços, com o nome e, preferencialmente telefone do responsável técnico pelo projeto na empresa;

## 6. DA EQUIPE TÉCNICA

6.1 A equipe a ser alocada pela PROPONENTE deverá ser apresentada ao SEBRAE/RS, juntamente com a documentação comprobatória em até 05 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato;

a. Para os profissionais Gerente do Projeto em Gestão de Mudanças e Consultor em Gestão de Mudanças, deve ser apresentado, também, a comprovação de vínculo formal de trabalho com a Empresa por meio de Contrato Social, caso sócio, ou empregado via CTPS (Carteira de Trabalho e Previdência Social).

### 6.1.1. GERENTE DO PROJETO EM GESTÃO DE MUDANÇAS

O profissional que exercerá esta atividade será o responsável pelo gerenciamento do Contrato e será o ponto focal no relacionamento com o SEBRAE/RS. Além disso, será o responsável pelo completo gerenciamento do projeto de Gestão de Mudanças na implantação do CRM no SEBRAE/RS, conduzindo as atividades e entregas previstas na contratação da gestão da mudança. O perfil deste profissional compreende:

- a) Formação completa de nível superior;
- b) Certificação PMP® (Project Management Professional), por meio da apresentação da cópia autenticada do certificado emitido pelo *Project Management Institute* – PMI, entidade responsável pela certificação PMP®, ou cópia da consulta realizada pelo site oficial do PMI <http://certification.pmi.org/registry.aspx>; e
- c) Experiência comprovada em projetos de gestão de mudanças para implantação de solução tecnológica CRM.

### 6.1.2. CONSULTOR EM GESTÃO DA MUDANÇA

Os serviços de Execução, Acompanhamento e Encerramento deverão ser realizados por profissionais com as seguintes características:

- a) Formação completa de nível superior;
- b) Certificação PMP® (Project Management Professional), por meio da apresentação da cópia autenticada do certificado emitido pelo *Project Management Institute* – PMI, entidade responsável pela certificação PMP®, ou cópia da consulta realizada pelo site oficial do PMI <http://certification.pmi.org/registry.aspx>; e
- c) Experiência comprovada em projetos de gestão de mudanças para implantação de solução tecnológica CRM.

### 6.1.3. PROFISSIONAL DA COMUNICAÇÃO

O serviço de Comunicação deverá ser realizado por profissional com as seguintes características:

- a) Formação completa de nível superior em Comunicação, Publicidade ou Marketing;
- b) Experiência comprovada de, no mínimo, 01 (um) ano em atividades de criação e execução de campanhas de endomarketing na implantação de solução tecnológica CRM.

## 7. DAS OBRIGAÇÕES

7.1. Sem prejuízo das demais disposições deste TR, a PROPONENTE fica obrigada:

- i. Iniciar a prestação/execução dos serviços em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;

- ii. Prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, e substituir qualquer empregado em caso de ausência legal ou férias, de maneira a não prejudicar o andamento e a boa execução dos serviços;
- iii. Comunicar, imediatamente, à CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar por escrito e de forma detalhada todo tipo de acidente que, eventualmente, venha a ocorrer;
- iv. Substituir pessoal da equipe, sempre que exigido, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios e incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;
- v. Prestar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e das rotinas estabelecidas, em observância às necessidades aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- vi. Obedecer às normas e às rotinas do SEBRAE/RS, em especial aquelas que dizem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;
- vii. Guardar sigilo e não utilizar os dados manuseados ou que vier a ter conhecimento, para outro fim que não seja o da execução do serviço em questão;
- viii. Revisar, em conjunto com o SEBRAE/RS, os relatórios, que deverão contemplar aspectos relativos aos indicadores de resultados do projeto;
- ix. Apresentar relatórios analíticos nas datas programadas em seu plano de trabalho e, em conformidade com o ANEXO I – DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS;
- x. Participar de reuniões presenciais com os técnicos responsáveis pelo projeto para apresentação do andamento dos trabalhos e resultados;
- xi. Entregar os relatórios em meio digital por e-mail, site ou outro meio eletrônico;
- xii. Responsabilizar-se pela exatidão dos serviços prestados, obrigando-se a reparar, exclusivamente as suas custas, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades ocorridas;
- xiii. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- xiv. Responsabilizar-se pelos danos causados ao SEBRAE/RS, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento dos técnicos do SEBRAE/RS;
- xv. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do SEBRAE/RS, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços objeto desta licitação, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- xvi. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto da licitação, mesmo que para isso outra solução não prevista neste TR tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para as áreas promotoras, desde que de responsabilidade da PROPONENTE;
- xvii. Após a aprovação e aceite final do serviço, entregar à CONTRATANTE toda a documentação produzida.

## 7.2. Obriga-se a CONTRATANTE a:

- i. Disponibilizar todos os recursos necessários para atender os prazos e os critérios definidos no ANEXO I – DO OBJETO E SUAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS;
- ii. Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel entrega e execução dos serviços objeto desta licitação;
- iii. Avaliar a qualidade da execução dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte apontando os motivos para tal rejeição e/ou sugerindo as melhorias necessárias;
- iv. Exigir o cumprimento de todos os itens deste TR, segundo suas especificações.

## 8. DOS ANEXOS

- a) ANEXO I – DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS;
- b) ANEXO II – DECLARAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS;
- c) ANEXO III – TERMO DO COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE
- d) ANEXO V – ETAPA DE IMPLANTAÇÃO CRM – CICLOS

## **ANEXO I – DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS (DO TERMO DE REFERÊNCIA)**

### **1. METODOLOGIA GESTÃO DE MUDANÇAS**

Tendo em vista a complexidade e contexto do SEBRAE/RS, a gestão de mudanças, objeto desta contratação, deverá acompanhar as fases da implantação da solução tecnológica CRM. O ANEXO V – ETAPA DE IMPLANTAÇÃO CRM – CICLOS apresenta a duração de cada ciclo na implantação dos processos de relacionamento. Cabe ressaltar que o cronograma poderá ser ajustado após a contratação da empresa implantadora da solução tecnológica.

O projeto CRM SEBRAE/RS foi dividido em duas fases, sendo elas:

Fase I – Mapeamento dos Processos: Diagnóstico da situação atual e desejada; Planejamento e especificação dos requisitos do projeto; Montagem dos fluxos de atendimento/relacionamento propostos; Recomendações dos Recursos e Entrega do Termo de Referência para implantação em ferramenta Microsoft Dynamics CRM.

Fase II - Implantação: Implantação das alterações nos processos e de novos processos, mapeados na fase anterior, com a efetiva implantação da ferramenta Microsoft Dynamics CRM e Gestão de Mudanças.

A Fase I – Mapeamento dos Processos foi concluída em novembro de 2016 e apresenta os seguintes documentos:

- a) Relatório de Alinhamento Estratégico para processos contendo a síntese das metodologias e diretrizes atuais X a utilização de metodologia CRM e lacunas existentes com a plataforma Microsoft Dynamics CRM;
- b) Relatório de recomendação de modelo de estratégias de mercado e diretrizes de relacionamento;
- c) Relatório de dimensionamento de recursos de TI e Telecom - formato de cargas de estrutura do CRM;
- d) Relatório de requerimento de negócios, requisitos funcionais e não funcionais;
- e) Plano de Gestão de Mudanças;
- f) Plano de Comunicação Interna;
- g) Manual de Processos (fluxos e protótipos);
- h) Cronograma;
- i) Matriz de Responsabilidades;
- j) Plano de Capacitação;
- k) Relatório final com requerimentos de tecnologia necessários;
- l) Proposta de implantação de réguas de relacionamento do SEBRAE/RS;
- m) *Roadmap* para a implantação do MS Dynamics CRM;
- n) Dimensionamento de pessoal, cargos, perfis e funções.

As entregas especificadas acima, elaboradas na primeira fase do projeto de CRM (mapeamento de processos), devem ser revisadas e, se necessário, realizados os ajustes. Qualquer alteração na documentação elaborada na primeira fase do projeto deve passar por aprovação do comitê de CRM do SEBRAE/RS.

Na Fase II – Implantação, a implantação dos processos de relacionamento na ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online foi dividida em cinco (5) ciclos, levando em consideração: dependências, complexidade e integração dos processos. Segue abaixo o detalhamento de cada ciclo:

<b>Ciclo</b>	<b>Processos Implantados na Ferramenta MS Dynamics CRM</b>
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fase diagnóstico para todos os processos</li> </ul>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar Cliente</li> <li>Planejamento Estratégico da Gestão de Carteira</li> <li>Gestão de Artigos</li> <li><i>Customer Service</i></li> <li>Pesquisa de Satisfação (<i>Customer Service</i>)</li> <li>Planejamento de Projeto (Integração)</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prospecção de Clientes</li> <li>Executar <i>Nurturing</i></li> <li>Atualizar lista</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento</li> <li>Aplicação da Solução</li> <li>Agenda ou Consultoria</li> <li>Assessoria</li> <li>Alterar Pedido</li> <li>Cancelamento de Pedido</li> </ul>

Ciclo	Processos Implantados na Ferramenta MS Dynamics CRM
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa de Satisfação (Atendimento)</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão de Carteira</li> <li>• Execução do Projeto</li> <li>• Seleção de Clientes</li> <li>• Monitoramento</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar Parceiros</li> <li>• Gestão de Parceiro</li> <li>• Contratação de Parceiros</li> </ul>

O quadro abaixo apresenta as etapas e as atividades esperadas na contratação da consultoria para a gestão de mudanças. A metodologia adotada pela empresa proponente deve contemplar, minimamente, as atividades listadas abaixo, podendo ser acrescentadas novas etapas e atividades. Os prazos de execução da gestão de mudanças devem acompanhar o cronograma da implantação da solução tecnológica MS Dynamics CRM Online.

Etapa	Descrição	Atividades Esperadas
Entendimento	Alinhamento da estratégia SEBRAE/RS, entendimento da situação atual e definição da equipe do projeto da mudança.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar a reunião de <i>kick-off</i>;</li> <li>- Compreender as estratégias e o ambiente mercadológico do negócio, relacionados a Gestão de Relacionamento com o Cliente e os impactos da implantação do CRM para o negócio;</li> <li>- Definir os objetivos e benefícios esperados no projeto e mapeamento dos riscos da mudança;</li> <li>- Entender a situação atual, por meio da análise das informações presentes em documentações geradas na etapa anterior do projeto (mapeamento dos processos de relacionamento);</li> <li>- Entender a estrutura física, organizacional, bem como a cultura de atendimento presente nos colaboradores do SEBRAE/RS;</li> <li>- Entender os cargos e quantitativos de colaboradores relacionados aos processos de atendimento aos clientes;</li> <li>- Identificar e executar outras atividades necessárias para que a Consultoria tenha pleno entendimento do contratante, suas necessidades e condições atuais.</li> </ul>



Etapa	Descrição	Atividades Esperadas
Planejamento	<p>Compreende a elaboração do planejamento da mudança, tendo como premissas básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidenciar concatenação com o planejamento e execução do projeto de implantação da solução tecnológica, que serão contíguos e;</li> <li>- Proposição das atividades, que serão analisadas e decididas pelo contratante, podendo ocorrer modificações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propor os indicadores de acompanhamento da execução do projeto;</li> <li>- Propor plano de comunicação da gestão da mudança, incluindo minimamente: viés da campanha de comunicação definido; criação da identidade visual, de estratégia e artefatos de utilizados na campanha; recomendação de aplicação das peças publicitárias; identificação de objetivos, ações, canais, público-alvo e resultados esperados. A validação e a produção dos artefatos a serem utilizados na campanha de comunicação ficarão a cargo do contratante;</li> <li>- Propor plano de capacitação incluindo minimamente: objetivos; público-alvo; conteúdos, carga horária, modalidade de ensino – a distância ou presencial, método de avaliação (de reação e de conhecimento) e cronograma de realização. Após a aprovação desse plano, os eventos devem ser executados pela consultoria contratada, salvo aqueles em que o contratante decida por aplicar de forma diferente. As capacitações relacionadas à implantação dos processos de relacionamento com clientes e da solução tecnológica poderão ser conduzidas pelos multiplicadores, colaboradores do SEBRAE/RS;</li> <li>- Sugerir perfis, responsabilidades do papel do multiplicador, bem como os critérios de seleção;</li> <li>- Auxiliar na identificação dos multiplicadores utilizando os critérios;</li> <li>- Capacitar os multiplicadores para a condução de ações com os usuários finais e os demais <i>stakeholders</i>, tendo com o objetivo garantir o correto entendimento e a aplicação dos conceitos, processos e correta operação do CRM;</li> <li>- Aplicar e tabular as avaliações (de reação e de conhecimento) relativas às capacitações aos multiplicadores;</li> <li>- Aplicar e entregar à contratante lista de frequência dos eventos de capacitação;</li> <li>- Apresentar ao contratante relatório sobre a execução das atividades de capacitação aos multiplicadores.</li> </ul>
Execução	<p>Compreende a execução dos planos de comunicação e de capacitação, contribuindo diretamente para a implantação dos processos de relacionamento junto aos usuários.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar a reunião de apresentação das entregas das fases de Entendimento e Planejamento;</li> <li>- Produzir os conteúdos sobre estratégia CRM para mídias <i>on-line</i> e <i>off-line</i>, de acordo com as estratégias definidas no plano de comunicação do projeto da gestão de mudanças;</li> <li>- Executar o plano de comunicação do projeto e gerenciar os canais formais de divulgação definidos junto com a contratada na etapa de Planejamento;</li> <li>- Desenvolver as capacitações (metodologia, conteúdos e materiais), mantê-las atualizadas e em conformidade com a estratégia de gestão de relacionamento com clientes do SEBRAE/RS;</li> <li>- Executar o plano de capacitação para os usuários, conforme o cronograma;</li> <li>- Executar o plano de ação para corrigir dos desvios relacionados às capacitações;</li> <li>- Acompanhar e apoiar a contratante na implantação dos processos de relacionamento, por meio de visitas técnicas em suas 26 Unidades e Sede. Estão previstas até 03 (três) visitas presenciais em cada unidade, com duração de até 02 (dois) dias cada;</li> <li>- Executar os planos de ação para mitigação dos impactos organizacionais.</li> </ul>

Etapa	Descrição	Atividades Esperadas
Acompanhamento	Etapa de acompanhamento, controle e a auditoria das fases do projeto de gestão de mudanças.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reuniões periódicas de acompanhamento junto à equipe do projeto SEBRAE/RS. A periodicidade deve ser definida no planejamento do projeto;</li> <li>- Acompanhar os indicadores do projeto da mudança, identificar os desvios e elaborar plano de ação corretivo;</li> <li>- Controlar e atualizar mapeamento dos impactos organizacionais;</li> <li>- Acompanhar os riscos do projeto;</li> <li>- Controlar e atualizar do plano de gestão da mudança;</li> <li>- Acompanhar e registrar as ações de comunicação, informando à contratante o andamento e o resultado das ações por meio de relatórios e reuniões presenciais;</li> <li>- Realizar ajustes nos materiais da campanha, visando o recorrente aprimoramento da mesma;</li> <li>- Acompanhar a execução do plano de capacitação, apresentando à contratante status, eventuais riscos e proposição de ações corretivas e preventivas que se fizerem necessárias;</li> <li>- Aplicar e entregar à contratante lista de frequência das capacitações;</li> <li>- Aferir o resultado das capacitações realizadas junto ao público alvo e elaborar plano de ação para correção de desvios em relação aos resultados das capacitações;</li> <li>- Monitorar e garantir a conformidade da operacionalização dos processos e indicadores estabelecidos;</li> <li>- Elaborar relatórios de status periódicos devendo reportar ao SEBRAE/RS as resistências e dificuldades que impliquem na queda da qualidade ou inconformidade com os processos e indicadores estabelecidos.</li> </ul>
Encerramento	Compreende a perpetuação do conhecimento gerado com a mudança. Tem como objetivo atender prontamente as questões e sugestões que surgirão com implantação da nova estratégia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver base de conhecimento para o projeto;</li> <li>- Medir os benefícios das mudanças por meio do seu impacto na organização;</li> <li>- Elaborar relatório da implantação do plano de gestão da mudança, contendo as resistências e dificuldades da implantação dos processos, bem como o histórico de todas as etapas e identificação de oportunidades para a sustentação do conhecimento adotado;</li> <li>- Elaborar o documento de encerramento do projeto de gestão da mudança.</li> </ul>

## 2. DETALHAMENTO DAS ENTREGAS E HORAS ESTIMADAS

A tabela abaixo apresenta o detalhamento das entregas mínimas previstas para cada uma das etapas da gestão de mudanças e a quantidade de horas estimadas.

Etapa	Entregas Mínimas	Horas Estimadas
Entendimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de <i>kick-off</i> realizada;</li> <li>- Relatório técnico contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos e benefícios esperados do projeto da mudança;</li> <li>• Análise dos impactos organizacionais (tecnologia, pessoas e processos);</li> <li>• Levantamento dos riscos relacionados a mudança;</li> <li>• Proposição da estrutura da governança da gestão da mudança: papéis e responsabilidades das equipes envolvidas no projeto da mudança (patrocinadores, gestores do projeto, multiplicadores, técnicos, entre outros.);</li> </ul> </li> </ul>	240

Etapa		Entregas Mínimas	Horas Estimadas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemática de acompanhamento da execução do projeto;</li> <li>Análise do número de usuários X estrutura física para a implantação;</li> <li>Lista de <i>stakeholders</i> da mudança.</li> </ul>	
Ciclo 1	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>Plano de ação para os impactos organizacionais validado;</li> <li>Plano de Comunicação atualizado e validado;</li> <li>Plano de Capacitação atualizado e validado;</li> <li>Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>Lista de frequência;</li> <li>Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	57
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunião de apresentação realizada;</li> <li>Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados;</li> <li>Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 1;</li> <li>Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	432
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>Lista de frequência;</li> <li>Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	33
Ciclo 2	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>Lista de frequência;</li> <li>Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	57
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunião de apresentação realizada;</li> <li>Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados;</li> <li>Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 2;</li> <li>Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	320
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> </ul>	33

Etapa		Entregas Mínimas	Horas Estimadas
Ciclo 3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	
	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de Comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de Capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	80
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 3;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	752
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• 'Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	46
Ciclo 4	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	80
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> </ul>	704

Etapa		Entregas Mínimas	Horas Estimadas
		- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 4; - Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.	
	Acompanhamento	- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos; - Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação; - Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> - Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.	46
Ciclo 5	Planejamento	- Plano de gestão da mudança atualizado e validado; - Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM; - Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado; - Plano de comunicação atualizado e validado; - Plano de capacitação atualizado e validado; - Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas; - Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul>	46
	Execução	- Reunião de apresentação realizada; - Conteúdo e peças de comunicação aprovados; - Plano de comunicação realizado conforme o cronograma; - Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados - Plano de capacitação realizado conforme o cronograma; - Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado; - Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade); - Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 5; - Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.	496
	Acompanhamento	- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos; - Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação; - Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> </ul>	26
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> - Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.	
Encerramento		- Base do conhecimento atualizada e disponível; - Relatório final de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM; - Documento com especificação da base de conhecimento; - Documento de encerramento do projeto.	200
Total de Horas			3648

### 3. PREMISSAS DO TRABALHO

- Acesso da licitante à informação de forma clara, objetiva e ágil;
- Obter-se o melhor aproveitamento da estrutura de recursos existentes e o mínimo de investimentos em contratação de novos recursos;
- Apoio a equipe de Gestão do Projeto com o comprometimento necessário dos colaboradores para o sucesso do projeto;
- Entrega dos produtos, documentações e aceites dentro dos prazos acordados;

- e) Usar como referência os processos desenhados e documentação da primeira etapa do projeto. Caberá exclusivamente ao comitê do projeto de CRM a aprovação de alterações do escopo original do projeto;
- f) Assinatura de termo de confidencialidade das informações da contratada;
- g) Incorporação pelo contratante para a aplicação das metodologias após o encerramento do contrato em seus processos de trabalho.

#### 4. PAGAMENTO

Os pagamentos dos serviços contratados para a gestão de mudanças serão realizados conforme horas realizadas e por etapa entregue, mediante a apresentação dos respectivos documentos. Ou seja, serão realizados 7 pagamentos, referente as seguintes etapas deste projeto: Entendimento; Ciclo 1; Ciclo 2; Ciclo 3; Ciclo 4; Ciclo 5 e Encerramento.

A tabela abaixo apresenta as etapas, entregas mínimas e o percentual do valor total do contrato correspondente para cada etapa.

Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
Entendimento		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de <i>kick-off</i> realizada;</li> <li>- Relatório técnico contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos e benefícios esperados do projeto da mudança;</li> <li>• Análise dos impactos organizacionais (tecnologia, pessoas e processos);</li> <li>• Levantamento dos riscos relacionados a mudança;</li> <li>• Proposição da estrutura da governança da gestão da mudança: papéis e responsabilidades das equipes envolvidas no projeto da mudança (patrocinadores, gestores do projeto, multiplicadores, técnicos, entre outros.);</li> <li>• Sistemática de acompanhamento da execução do projeto;</li> <li>• Análise do número de usuários X estrutura física para a implantação;</li> <li>• Lista de <i>stakeholders</i> da mudança.</li> </ul> </li> </ul>	7%
Ciclo 1	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais validado;</li> <li>- Plano de Comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de Capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	14%
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados;</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 1;</li> </ul>	



Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
		- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.	
	Acompanhamento	- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos; - Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação; - Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> - Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.	
Ciclo 2	Planejamento	- Plano de gestão da mudança atualizado e validado; - Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM; - Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado; - Plano de comunicação atualizado e validado; - Plano de capacitação atualizado e validado; - Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas; - Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul>	11%
	Execução	- Reunião de apresentação realizada; - Conteúdo e peças de comunicação aprovados; - Plano de comunicação realizado conforme o cronograma; - Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados; - Plano de capacitação realizado conforme o cronograma; - Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado; - Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade); - Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 2; - Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.	
	Acompanhamento	- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos; - Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação; - Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> - Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.	
Ciclo 3	Planejamento	- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;	25%

Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de Comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de Capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 3;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	
Ciclo 4	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	23%
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> </ul>	

Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
Ciclo 5		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> </ul>	15%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 4;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	
	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 5;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> </ul> </li> </ul>	

Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Lista de frequência;</li><li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li></ul>	
		- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.	
Encerramento		<ul style="list-style-type: none"><li>- Base do conhecimento atualizada e disponível;</li><li>- Relatório final de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM;</li><li>- Documento com especificação da base de conhecimento;</li><li>- Documento de encerramento do projeto.</li></ul>	5%
Total			100%

Qualquer alteração na execução de horas acima do previsto em cada etapa, deverá ser aprovado pelo comitê do projeto CRM e será antecipado das próximas etapas, respeitando o valor total de horas do contrato, não podendo extrapolar.

A quantidade de horas previstas para a prestação de serviços especializados em consultoria em gestão de mudanças na implantação da solução tecnológica Microsoft Dynamics CRM Online não constituem compromisso firme de utilização dos quantitativos mencionados, configurando-se tão somente como estimativa de demanda, sendo que o pagamento mensal dependerá da real demanda, isto é, da utilização do serviço, podendo não ocorrer ou podendo haver variação entre a quantidade de horas efetivamente utilizados e a quantidade prevista.

Na atividade: *“Acompanhar e apoiar o SEBRAE/RS na implantação dos processos de relacionamento, por meio de visitas nas 26 Unidades SEBRAE/RS e Sede, sendo até 03 (três) visitas presenciais em cada unidade SEBRAE/RS, com duração de até 02 (dois) dias cada visita”*, a contratada terá o direito ao recebimento de diária que será ressarcida por dia de trabalho e compreende hospedagem, alimentação e deslocamento, a qual funcionará da seguinte forma:

- O valor da diária, considerado por dia de trabalho, será ressarcido ao valor das despesas apresentadas, limitadas em R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por dia. Decorrido o período de 12 (doze) meses, o valor da diária poderá ser reajustado de acordo com a variação do IPCA (IBGE) verificada no período, salvo supervenientes e comprovadas alterações dos custos dos insumos no mercado. A prestação de contas junto ao gestor do contrato deverá ocorrer em até 10 dias corridos.
- Deverá ser apresentada uma planilha com o resumo das despesas e será ressarcidas as despesas conforme gastos realizados, até o limite de R\$ 350,00.
- Deverá ser apresentada uma via original dos documentos fiscais das despesas.
- Sobre estas despesas não será concedida taxa de remuneração.
- No valor da diária estão incluídas as despesas com hospedagem, alimentação e deslocamento.

Os custos relacionados ao deslocamento, hospedagem, alimentação da sede/unidade da empresa contratada até a sede do SEBRAE/RS, em Porto Alegre, devem ser arcados pela empresa contratada.

## 5. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O que será disponibilizado para o desenvolvimento do trabalho:

- Sala de reunião;
- Ponto de internet para uso dos consultores em atividades internas e comunicação com sua central;
- Equipamento de projeção para apresentações;

**ANEXO II - DECLARAÇÃO DAS CONDIÇÕES COMERCIAIS (Do termo de referência)**

Ao SEBRAE/RS

Prezados Senhores

A empresa.....(razão social da proponente), inscrita no CNPJ sob o nº....., com sede na rua ....., nº....., na cidade de ....., no Estado de ....., neste ato representada pelo Sr (a)....., em conformidade com o TR de licitação e anexos da CONCORRÊNCIA ....., declara que, caso seja adjudicada na licitação em questão, adotará as seguintes condições:

1. Que os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 (sessenta) dias;
2. Que nos preços apresentados estão inclusas:
  - a. Todas as despesas com impostos, descontos, emolumentos, contribuições previdenciárias, fiscais, sociais e para- fiscais, que sejam devidos em decorrência, direta e indireta, e que não solicitaremos nenhum tipo de reembolso;
  - b. Todas as despesas necessárias para perfeita entrega do objeto licitado no local mencionado; como deslocamento, hospedagem, alimentação da sede/unidade da empresa contratada até a sede do SEBRAE/RS, em Porto Alegre;
  - i. Na atividade: *“Acompanhar e apoiar o SEBRAE/RS na implantação dos processos de relacionamento, por meio de visitas nas 26 Unidades SEBRAE/RS e Sede, sendo até 03 (três) visitas presenciais em cada unidade SEBRAE/RS, com duração de até 02 (dois) dias cada visita”*, a contratada terá o direito ao recebimento de diária que será ressarcida por dia de trabalho e compreende hospedagem, alimentação e deslocamento, a qual funcionará da seguinte forma:
    - O valor da diária, considerado por dia de trabalho, será ressarcido ao valor das despesas apresentadas, limitadas em R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por dia. Decorrido o período de 12 (doze) meses, o valor da diária poderá ser reajustado de acordo com a variação do IPCA (IBGE) verificada no período, salvo supervenientes e comprovadas alterações dos custos dos insumos no mercado. A prestação de contas junto ao gestor do contrato deverá ocorrer em até 10 dias corridos.
    - Deverá ser apresentada uma planilha com o resumo das despesas e será ressarcidas as despesas conforme gastos realizados, até o limite de R\$ 350,00.
    - Deverá ser apresentada uma via original dos documentos fiscais das despesas.
    - Sobre estas despesas não será concedida taxa de remuneração.
    - No valor da diária estão incluídas as despesas com hospedagem, alimentação e deslocamento.
3. Que nos preços ofertados estão inclusos todos os materiais, equipamentos e mão-de-obra, necessários para a execução total dos serviços.
4. Que estamos ofertando os serviços que atendem plenamente ao disposto no instrumento convocatório.
5. A quantidade de horas previstas para a prestação de serviços especializados em consultoria em gestão de mudanças na implantação da solução tecnológica Microsoft Dynamics CRM Online não constituem compromisso firme de utilização dos quantitativos mencionados, configurando-se tão somente como estimativa de demanda, sendo que o pagamento dependerá da real demanda, isto é, da utilização do serviço, podendo não ocorrer ou podendo haver variação entre a quantidade de horas efetivamente utilizados e a quantidade prevista.
6. O valor a ser repassado para a empresa contratada obedecerá a conclusão de etapa, bem como as entregas mínimas previstas correspondentes, conforme a tabela abaixo:

Etapa	Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
Entendimento	- Reunião de <i>kick-off</i> realizada; - Relatório técnico contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos e benefícios esperados do projeto da mudança;</li> <li>• Análise dos impactos organizacionais (tecnologia, pessoas e processos);</li> <li>• Levantamento dos riscos relacionados a mudança;</li> </ul>	7%

Etapa	Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposição da estrutura da governança da gestão da mudança: papéis e responsabilidades das equipes envolvidas no projeto da mudança (patrocinadores, gestores do projeto, multiplicadores, técnicos, entre outros.);</li> <li>Sistemática de acompanhamento da execução do projeto;</li> <li>Análise do número de usuários X estrutura física para a implantação;</li> <li>Lista de <i>stakeholders</i> da mudança.</li> </ul>	
Ciclo 1	Planejamento <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais validado;</li> <li>- Plano de Comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de Capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>Lista de frequência;</li> <li>Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	14%
	Execução <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados;</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 1;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>Lista de frequência;</li> <li>Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	
Ciclo 2	Planejamento <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> </ul>	11%



Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados;</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 2;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	
Ciclo 3	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de Comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de Capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	25%
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> </ul>	

Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 3;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	
Ciclo 4	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> </ul>	23%
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 4;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	

Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
Ciclo 5	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	15%
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados;</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 5;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	
Encerramento		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base do conhecimento atualizada e disponível;</li> <li>- Relatório final de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM;</li> <li>- Documento com especificação da base de conhecimento;</li> <li>- Documento de encerramento do projeto.</li> </ul>	5%
<b>Total</b>			<b>100%</b>

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido TR.

Assinatura

Nome e função do Representante Legal da Licitante

[Carimbo da licitante]

**ANEXO III – TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE (Do termo de referência)**

**SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede à Rua Sete de Setembro n.º 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob n.º 87.112.736/0001-30, neste ato representado por seu Diretor Superintendente, Sr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no RG sob n.º xxxxxxxxxxxxxx e CPF sob n.º xxxxxxxxxxxxxx, e pelo seu Diretor de Administração e Finanças, Sr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no RG sob n.º xxxxxxxxxxxxxx e CPF sob n.º xxxxxxxxxxxxxx, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

**Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

**Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

**Informações Sensíveis:** são todas as informações confidenciais da CONTRATANTE em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento de suas atividades.

**Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à operação da CONTRATANTE ou de terceiros, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

**Contrato Principal:** contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

**Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

**Parágrafo Primeiro** – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo segundo** – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Terceiro** – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial somente até a extensão de tal ordem, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste

TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### **Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### **Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

### Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

### Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

#### De Acordo

**CONTRATANTE**

**CONTRATADA**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Testemunhas

**Testemunha 1**

**Testemunha 2**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## ANEXO V – ETAPA DE IMPLANTAÇÃO CRM – CICLOS (Do termo de referência)

A figura abaixo representa os ciclos de implantação dos processos de relacionamento com os clientes SEBRAE/RS. A evolução da solução tecnológica CRM, bem como os serviços contratados para a gestão de mudanças devem ocorrer de forma concatenada e contígua.

### Ciclos de Implantação dos Processos de Relacionamento



## ANEXO II

## MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Data: XXXX de XXXXXXXX de 2017.

Prezados Senhores

A empresa xxxxxxxxxxxxxxxx (razão social da proponente), inscrita no CNPJ sob o nº xxxxxxxxxxxxxxxx, com sede na rua xxxxxxxxxxxxxxxx, nº xxxxxxxxxxxxxxxx, na cidade de xxxxxxxxxxxxxxxx, no Estado de xxxxxxxxxxxxxxxx, neste ato representada pelo Sr (a) xxxxxxxxxxxxxxxx, em conformidade com o Edital de licitação e anexos da **CONCORRÊNCIA 001/2017**, declara que, caso seja adjudicada na licitação em questão, adotarás as seguintes condições:

- a) Que os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 (sessenta) dias;
- b) Que nos preços apresentados estão inclusas: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação.

LOTE 01 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE CONSULTORIA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM GESTÃO DE MUDANÇAS PARA ATUAR JUNTO AO SEBRAE/RS NA IMPLANTAÇÃO DA ESTRATÉGIA E SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT), CONTEMPLANDO SUPORTE NA IMPLANTAÇÃO DOS PROCESSOS DE RELACIONAMENTO, COMUNICAÇÃO, CAPACITAÇÃO E PERPETUAÇÃO DO CONHECIMENTO.			
Item	Empresa de consultoria para prestação de serviços técnicos especializados em gestão de mudanças para atuar junto ao sebrae/rs na implantação da estratégia e solução tecnológica de CRM (customer relationship management).	Valor por hora – R\$	Valor total (Valor por hora x quantidade estimada) - R\$
	(I)	(II)	(I X II)
01	Prestação de serviços conforme anexo I do edital - (Etapas: Entendimento; Ciclo 1; Ciclo 2; Ciclo 3; Ciclo 4; Ciclo 5 e Encerramento) - total de 3.648 horas estimadas.		
<b>VALOR TOTAL DO SERVIÇO POR 16 MESES (Entendimento; Ciclo 1; Ciclo 2; Ciclo 3; Ciclo 4; Ciclo 5 e Encerramento) - R\$......</b>		<b>(valor por extenso)</b>	

Atenciosamente,

**Informações da Conta bancária (banco, agência e conta).**

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(Assinatura do responsável)

### ANEXO III

#### DECLARAÇÃO DE MENOR DE IDADE E TRABALHO FORÇADO, PLENO CONHECIMENTO E ATENDIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS DO PRESENTE EDITAL E SEUS ANEXOS

Ao

SEBRAE/RS

Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **CONCORRÊNCIA 001/2017:**

- a) que recebeu e estudou todos os documentos inerentes à presente competição e tomado conhecimento integral do teor do Edital de licitação supracitado, sujeitando-se às disposições nele contidas;
- b) que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo se na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos e que não obriga seus funcionários ao trabalho forçado e degradante;
- c) que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados da Entidade promotora da licitação.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XXXXXXX de XXXXXXXXXXX de 2017.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

## ANEXO IV

### DECLARAÇÃO DE QUE POSSUI AS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS E DISPONÍVEIS PARA O PERFEITO CUMPRIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Ao  
SEBRAE/RS  
Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **CONCORRÊNCIA 001/2017**, que:

**Possui as condições necessárias e disponíveis para o perfeito cumprimento do objeto desta licitação**, responsabilizando-se por desempenhar a contento todas as obrigações contratuais descritas neste Edital e respectivo instrumento contratual, sem prejuízo dos tempos e movimentos necessários a adequada prestação dos serviços contratados.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 2017.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

**ANEXO V**  
**DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL**

Ao

SEBRAE/RS

Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal XXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **CONCORRÊNCIA 001/2017**, que:

- a) Atenderá a Legislação Ambiental - em face da política governamental do desenvolvimento nacional sustentável - naquilo que aplicável à prestação dos serviços contratados por via deste certame licitatório, bem como atenderá as políticas de desenvolvimento sustentável de acordo com a legislação específica que vier a ser estabelecida pelo Governo Federal;
- b) Promoverá em suas dependências, de acordo com a natureza de seus serviços internos, a aplicação da Instrução Normativa nº 01/2010 (práticas de sustentabilidade ambiental), no tocante, em especial, ao disposto no Art. 6º desta referida instrução (aquisição de serviços);
- c) Atenderá, sem reservas, os seguintes princípios relativos ao direito ambiental: *Princípio do Desenvolvimento Sustentável* (art. 170, VI cc. art 225, § 1º, V, da CF e arts. 4º e 5º da Lei 6.938/81), *Princípio do Poluidor Pagador* (art. 225, § 3º da CF e arts. 4º, VII e 14, § 1º da Lei 6.938/81) e *Princípio da Prevenção/Precaução* (art. 225, § 1º, IV, da CF e art. 9º, I, III, V da Lei 6.938/81).

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 2017.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

## ANEXO VI

### MINUTA DO CONTRATO

CT XXX/0-201X

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**QUALIFICAÇÃO DO SEBRAE/RS**, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA**, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, aprovada a contratação pela Diretoria Executiva do **SEBRAE/RS** em XXX de XXX de 201X, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema **SEBRAE**, pelos termos contidos no Processo Administrativo nº XXX/201X – **CONCORRÊNCIA Nº 01/2017** e pelas cláusulas e condições seguintes:

#### DO OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA:** O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na definição e execução de estratégias para a Gestão de Mudanças, apoiando o SEBRAE/RS na implantação da estratégia e da solução tecnológica de CRM (*Customer Relationship Management*), contemplando, respectivamente, suporte na implantação dos processos de relacionamento, comunicação, capacitação e perpetuação do conhecimento.

**Parágrafo Único:** A prestação de serviços atenderá ao disposto no Edital de **CONCORRÊNCIA Nº 01/2017** e seus Anexos, no Anexo do presente instrumento e as disposições constantes da legislação aplicável.

#### DAS OBRIGAÇÕES

**CLÁUSULA SEGUNDA:** São obrigações das partes contratantes:

##### I – Da **CONTRATADA**:

- a) Iniciar a prestação dos serviços no dia **XX de XX de 2017**;
- b) Observar todas as condições e requisitos constantes do Edital de **CONCORRÊNCIA Nº 01/2017** e seus Anexos;
- c) Apresentar, **em até 5 (cinco) dias ininterruptos após a assinatura do contrato**, os documentos exigidos no **item 4 do Anexo I**, relativos a equipe técnica;
- d) Respeitar as normas e políticas de segurança do **CONTRATANTE**;
- e) Cumprir com os prazos de entrega estabelecidos neste instrumento;
- f) Garantir sigilo e inviolabilidade das informações que eventualmente possa ter acesso durante a execução dos serviços;
- g) Designar preposto para realização das tratativas contratuais e tomada de decisões, informando ao **CONTRATANTE**, após a assinatura do presente instrumento, nome do contato, telefones fixo e móvel, e-mail principal e alternativo;
- h) Comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade que interfira no bom andamento do fornecimento objeto deste contrato;
- i) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre os serviços objeto deste contrato;
- j) Responsabilizar-se pelos danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização e o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;
- k) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes em que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, nas dependências do **CONTRATANTE**, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo o objeto desse contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- l) Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, desde que de responsabilidade da **CONTRATADA**.

##### II – Do **CONTRATANTE**:

- a) Fornecer à **CONTRATADA** todas as informações necessárias para a perfeita execução do objeto do presente contrato;
- b) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e prazos estabelecidos neste instrumento, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências aqui contidas;
- c) Comunicar à **CONTRATADA** a ocorrência de qualquer irregularidade.

**CLÁUSULA TERCEIRA:** São prerrogativas do **CONTRATANTE**:

- a) Solicitar à **CONTRATADA** todas as providências necessárias ao fornecimento objeto deste contrato;
- b) Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel execução do fornecimento objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**;
- c) Avaliar a qualidade do fornecimento objeto deste contrato, podendo rejeitá-los no todo ou em parte;
- d) Exigir o cumprimento de todos os itens deste contrato, segundo suas especificações.

#### DOS VALORES



**CLÁUSULA QUARTA:** O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores expressos na **Tabela constante do Anexo V** do presente instrumento, mediante apresentação das respectivas notas fiscais/fatura e desde que cumpridas as exigências constantes nos Parágrafos seguintes.

§ 1º: Os pagamentos dos serviços serão realizados conforme horas executadas e por etapa entregue, em **7 (sete) parcelas**, referentes as seguintes etapas: Entendimento; Ciclo 1; Ciclo 2; Ciclo 3; Ciclo 4; Ciclo 5 e Encerramento, **conforme tabela de etapas constante do item 4 do Anexo II.**

§ 2º: Os pagamentos serão efetuados após aprovação do Gestor do contrato, no mês subsequente ao da prestação dos serviços e através de crédito na conta corrente informada pela **CONTRATADA**, em até o 20 (vinte) dias após a entrega da nota fiscal/fatura corretamente emitida e devidamente aceita pela fiscalização, sofrendo a retenção de tributos, em conformidade com a legislação vigente.

§ 3º: O registro eletrônico do depósito bancário efetuado valerá para o **CONTRATANTE** como comprovante dos pagamentos.

§ 4º: A regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto à Receita Federal (Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União) e a Caixa Econômica Federal (FGTS), durante a vigência do presente instrumento, é condição indispensável para liberação dos pagamentos ajustados.

§ 5º: A Nota Fiscal deverá, obrigatoriamente, conter a razão social, endereço, CNPJ, número do contrato e/ou Autorização de Fornecimento que a originou, o período de execução da prestação do serviço e/ou a data que ocorreu a entrega do bem, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato e/ou Autorização de Fornecimento.

§ 6º: A Nota Fiscal deverá ser emitida e entregue na sede do **CONTRATANTE**, conforme endereço abaixo, até o dia 20 do mês. Após esta data, somente será aceita pelo **CONTRATANTE** a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo xml deverá ser enviado para o e-mail [protocologeral@sebrae-rs.com.br](mailto:protocologeral@sebrae-rs.com.br).

**A/C PROTOCOLO GERAL – SEBRAE/RS**  
Rua Sete de Setembro, 555 – Centro  
Porto Alegre/RS - 90.010-190

§ 7º: Não serão aceitas Notas Fiscais que possuam rasuras ou ausência de dados obrigatórios.

§ 8º: Os valores pagos à **CONTRATADA** não poderão ultrapassar o montante de **R\$ XXXXXXXX** na vigência do presente instrumento.

**CLÁUSULA QUINTA:** No valor referido na Cláusula Quarta estão incluídas todas as despesas com desenvolvimento, mão-de-obra, alimentação, hospedagem e horas de deslocamento, suporte técnico, ferramentas, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, impostos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, encargos sociais e quaisquer outros necessários à perfeita execução do objeto contratado.

**CLÁUSULA SEXTA:** Decorrido o período de 12 (doze) meses o valor dos serviços poderá ser atualizado com base na variação acumulada do IPCA (IBGE) dos últimos 12 (doze) meses.

#### **DAS RESPONSABILIDADES**

**CLÁUSULA SÉTIMA:** A **CONTRATADA** responderá por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, previdenciárias e trabalhistas e outras que incidam ou venham a incidir sobre este contrato, bem como sobre os serviços contratados com terceiros e sobre os contratos de trabalho que mantiver com seus empregados ou prepostos, incluídas as relativas a acidentes de trabalho.

§ 1º: A **CONTRATADA** responderá ainda, civilmente, pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução do objeto deste instrumento, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos materiais e morais, por eles causados a bens e pessoas, sem prejuízo do direito de regresso.

§ 2º: A inadiplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos estabelecidos, não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

§ 3º: Na hipótese do **CONTRATANTE** ser compelido a efetuar o pagamento de qualquer débito fiscal, trabalhista, previdenciário, civil ou de outra natureza, referentes às atividades necessárias ao cumprimento deste contrato, deverá o **CONTRATANTE** ser ressarcido dos valores pagos a este título.

§ 4º: Caso o **CONTRATANTE** seja demandado como réu ou reclamada, em quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução deste contrato, em especial reclamações trabalhistas, solidariamente ou subsidiariamente, de empregados ou representantes, autônomos, prestadores de serviços e assemelhados, que prestem serviços para a **CONTRATADA**, fica esta obrigada a reembolsar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de dez dias contados do recebimento da intimação para pagamento da condenação, as despesas decorrentes da eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e advocatícios, com juros e atualização monetária.

**CLÁUSULA OITAVA:** As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema Sebrae previstos no artigo 2º do seu Regulamento de Licitações e de Contratos.

**§ 1º:** A **CONTRATADA** assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do Sistema Sebrae.

**§ 2º:** Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por meio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

**§ 3º:** As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes e as determinações deste contrato.

#### **DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA OU SUBCONTRATAÇÃO**

**CLÁUSULA NONA:** A **CONTRATADA** não poderá ceder, transferir ou subcontratar a execução do objeto deste contrato.

**Parágrafo Único:** A transferência a terceiros não desonera a **CONTRATADA** da responsabilidade quanto às obrigações transferidas.

#### **DA VIGÊNCIA**

**CLÁUSULA DÉCIMA:** O presente contrato entra em vigor na data de sua assinatura e vigorará pelo período de **20 (vinte) meses**.

#### **DOS ADITAMENTOS**

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA:** O presente contrato poderá ser aditado, mediante acordo entre as partes, no caso de alteração e/ou prorrogação do prazo de vigência do mesmo.

#### **DA DENÚNCIA**

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA:** Fica facultado ao **CONTRATANTE**, o direito de denunciar este contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

#### **DAS SANÇÕES**

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA:** Havendo atraso ou descumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** estará sujeita às sanções de **Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade**.

**Parágrafo Único:** As sanções de multa poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA:** O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo **CONTRATANTE**, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total da fatura mensal, observado o limite de 9% (nove por cento).

**Parágrafo Único:** Ocorrendo a aplicação de multa, poderá o **CONTRATANTE** efetuar o desconto do valor correspondente na próxima fatura, especificando a retenção no documento fiscal.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA:** Caso haja a desistência da **CONTRATADA** no fornecimento objeto deste instrumento, poderá ser cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA:** Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a **CONTRATADA** será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

**§ 1º:** As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

**§ 2º:** A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo **CONTRATANTE**, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA:** As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA:** Na aplicação das penalidades previstas neste instrumento e as demais previstas no instrumento convocatório, será considerada pelo **CONTRATANTE** motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da **CONTRATADA**, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

**DA RESCISÃO**

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA:** O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a **CONTRATADA** sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no presente contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**DO ACOMPANHAMENTO**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA:** O acompanhamento deste Contrato será realizado pela Gerência de Relacionamento com Clientes do **CONTRATANTE**, através de sua funcionária **VIVIANE ANDRESSA PINTO**, Gestora do Contrato, a qual será responsável conforme instrução normativa do **CONTRATANTE**, ou na falta desta funcionário, por quem o **CONTRATANTE** indicar para cumprir a função.

**DOS CASOS OMISSOS**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA:** Os casos omissos, quando não resolvidos de comum acordo entre os contratantes, serão regulados pelas disposições do direito comum e pelos princípios gerais de direito, restando sublinhado, expressamente, que o presente contrato é de natureza civil, não podendo ser invocada a aplicação de regras da legislação do trabalho, posto inócurrenente vínculo desta natureza.

**DO FORO**

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA:** Fica eleito o foro da comarca de Porto Alegre - RS, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir dúvidas oriundas da execução deste instrumento, quando não solucionadas na esfera administrativa das partes contratantes.

E, por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual forma e teor, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Porto Alegre, XXX de XXXXXXXXXXXXXXX de 201X.

**CONTRATADA****CONTRATANTE**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Testemunhas:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ANEXO I (DA MINUTA DO CONTRATO)****6. OBJETO**

A prestação de serviços técnicos especializados na definição e execução de estratégias para a Gestão de Mudanças, apoiando o SEBRAE/RS na implantação da estratégia e da solução tecnológica de CRM (*Customer Relationship Management*), contemplando, respectivamente, suporte na implantação dos processos de relacionamento, comunicação, capacitação e perpetuação do conhecimento.

**7. ETAPAS PREVISTAS E ATIVIDADES ESPERADAS**

- 7.1. O quadro a seguir apresenta as etapas e as atividades minimamente esperadas na contratação da consultoria para a gestão da mudança. A metodologia utilizada pela empresa contratada deve contemplar, obrigatoriamente, as atividades listadas abaixo, podendo ser acrescentadas novas etapas e atividades, contribuindo para o alcance dos resultados do projeto da mudança.

8. Etapa	Descrição	Atividades Esperadas
Entendimento	Alinhamento da estratégia SEBRAE/RS, entendimento da situação atual e definição da equipe do projeto da mudança.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar a reunião de <i>kick-off</i>;</li> <li>- Compreender as estratégias e o ambiente mercadológico do negócio, relacionados a Gestão de Relacionamento com o Cliente e os impactos da implantação do CRM para o negócio;</li> <li>- Definir os objetivos e benefícios esperados no projeto e mapeamento dos riscos da mudança;</li> <li>- Entender a situação atual, por meio da análise das informações presentes em documentações geradas na etapa anterior do projeto (mapeamento dos processos de relacionamento);</li> <li>- Entender a estrutura física, organizacional, bem como a cultura de atendimento presente nos colaboradores do SEBRAE/RS;</li> <li>- Entender os cargos e quantitativos de colaboradores relacionados aos processos de atendimento aos clientes;</li> <li>- Identificar e executar outras atividades necessárias para que a Consultoria tenha pleno entendimento do contratante, suas necessidades e condições atuais.</li> </ul>
Planejamento	<p>Compreende a elaboração do planejamento da mudança, tendo como premissas básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidenciar concatenação com o planejamento e execução do projeto de implantação da solução tecnológica, que serão contíguos e;</li> <li>- Proposição das atividades, que serão analisadas e decididas pelo contratante, podendo ocorrer modificações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propor os indicadores de acompanhamento da execução do projeto;</li> <li>- Propor plano de comunicação da gestão da mudança, incluindo minimamente: viés da campanha de comunicação definido; criação da identidade visual, de estratégia e artefatos de utilizados na campanha; recomendação de aplicação das peças publicitárias; identificação de objetivos, ações, canais, público-alvo e resultados esperados. A validação e a produção dos artefatos a serem utilizados na campanha de comunicação ficarão a cargo do contratante;</li> <li>- Propor plano de capacitação incluindo minimamente: objetivos; público-alvo; conteúdos, carga horária, modalidade de ensino – a distância ou presencial, método de avaliação (de reação e de conhecimento) e cronograma de realização. Após a aprovação desse plano, os eventos devem ser executados pela consultoria contratada, salvo aqueles em que o contratante decida por aplicar de forma diferente. As capacitações relacionadas à implantação dos processos de relacionamento com clientes e da solução tecnológica poderão ser conduzidas pelos multiplicadores, colaboradores do SEBRAE/RS;</li> <li>- Sugerir perfis, responsabilidades do papel do multiplicador, bem como os critérios de seleção;</li> <li>- Auxiliar na identificação dos multiplicadores utilizando os critérios;</li> <li>- Capacitar os multiplicadores para a condução de ações com os usuários finais e os demais <i>stakeholders</i>, tendo com o objetivo garantir o correto entendimento e a aplicação dos conceitos, processos e correta operação do CRM;</li> <li>- Aplicar e tabular as avaliações (de reação e de conhecimento) relativas às capacitações aos multiplicadores;</li> <li>- Aplicar e entregar à contratante lista de frequência dos eventos de capacitação;</li> <li>- Apresentar ao contratante relatório sobre a execução das atividades de capacitação aos multiplicadores.</li> </ul>

8. Etapa	Descrição	Atividades Esperadas
Execução	Compreende a execução dos planos de comunicação e de capacitação, contribuindo diretamente para a implantação dos processos de relacionamento junto aos usuários.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar a reunião de apresentação das entregas das fases de Entendimento e Planejamento;</li> <li>- Produzir os conteúdos sobre estratégia CRM para mídias <i>on-line</i> e <i>off-line</i>, de acordo com as estratégias definidas no plano de comunicação do projeto da gestão de mudanças;</li> <li>- Executar o plano de comunicação do projeto e gerenciar os canais formais de divulgação definidos junto com a contratada na etapa de Planejamento;</li> <li>- Desenvolver as capacitações (metodologia, conteúdos e materiais), mantê-las atualizadas e em conformidade com a estratégia de gestão de relacionamento com clientes do SEBRAE/RS;</li> <li>- Executar o plano de capacitação para os usuários, conforme o cronograma;</li> <li>- Executar o plano de ação para corrigir dos desvios relacionados às capacitações;</li> <li>- Acompanhar e apoiar a contratante na implantação dos processos de relacionamento, por meio de visitas técnicas em suas 26 Unidades e Sede. Estão previstas até 03 (três) visitas presenciais em cada unidade, com duração de até 02 (dois) dias cada;</li> <li>- Executar os planos de ação para mitigação dos impactos organizacionais.</li> </ul>
Acompanhamento	Etapa de acompanhamento, controle e a auditoria das fases do projeto de gestão de mudanças.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reuniões periódicas de acompanhamento junto à equipe do projeto SEBRAE/RS. A periodicidade deve ser definida no planejamento do projeto;</li> <li>- Acompanhar os indicadores do projeto da mudança, identificar os desvios e elaborar plano de ação corretivo;</li> <li>- Controlar e atualizar mapeamento dos impactos organizacionais;</li> <li>- Acompanhar os riscos do projeto;</li> <li>- Controlar e atualizar do plano de gestão da mudança;</li> <li>- Acompanhar e registrar as ações de comunicação, informando à contratante o andamento e o resultado das ações por meio de relatórios e reuniões presenciais;</li> <li>- Realizar ajustes nos materiais da campanha de comunicação, visando o recorrente aprimoramento da mesma;</li> <li>- Acompanhar a execução do plano de capacitação, apresentando à contratante status, eventuais riscos e proposição de ações corretivas e preventivas que se fizerem necessárias;</li> <li>- Aplicar e entregar à contratante lista de frequência das capacitações;</li> <li>- Aferir o resultado das capacitações realizadas junto ao público alvo e elaborar plano de ação para correção de desvios em relação aos resultados das capacitações;</li> <li>- Monitorar e garantir a conformidade da operacionalização dos processos e indicadores estabelecidos;</li> <li>- Elaborar relatórios de status periódicos devendo reportar ao SEBRAE/RS as resistências e dificuldades que impliquem na queda da qualidade ou inconformidade com os processos e indicadores estabelecidos.</li> </ul>
Encerramento	Compreende a perpetuação do conhecimento gerado com a mudança. Tem como objetivo atender prontamente as questões e sugestões que surgirão com implantação da nova estratégia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver base de conhecimento para o projeto;</li> <li>- Medir os benefícios das mudanças por meio do seu impacto na organização;</li> <li>- Elaborar relatório da implantação do plano de gestão da mudança, contendo as resistências e dificuldades da implantação dos processos, bem como o histórico de todas as etapas e identificação de oportunidades para a sustentação do conhecimento adotado;</li> <li>- Elaborar o documento de encerramento do projeto de gestão da mudança.</li> </ul>

Na atividade: “Acompanhar e apoiar o SEBRAE/RS na implantação dos processos de relacionamento, por meio de visitas nas 26 Unidades SEBRAE/RS e Sede, sendo até 03 (três) visitas presenciais em cada unidade SEBRAE/RS, com duração de até 02 (dois) dias cada visita”, a contratada terá o direito ao recebimento de diária que será ressarcida por dia de trabalho e compreende hospedagem, alimentação e deslocamento, a qual funcionará da seguinte forma:

- O valor da diária, considerado por dia de trabalho, será ressarcido ao valor das despesas apresentadas, limitadas em R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por dia. Decorrido o período de 12 (doze) meses, o valor da diária poderá ser reajustado de acordo com a variação do IPCA (IBGE) verificada no período, salvo

supervenientes e comprovadas alterações dos custos dos insumos no mercado. A prestação de contas junto ao gestor do contrato deverá ocorrer em até 10 dias corridos.

- Deverá ser apresentada uma planilha com o resumo das despesas e serão ressarcidas as despesas conforme gastos realizados, até o limite de R\$ 350,00.
- Deverá ser apresentada uma via original dos documentos fiscais das despesas.
- Sobre estas despesas não será concedida taxa de remuneração.
- No valor da diária estão incluídas as despesas com hospedagem, alimentação e deslocamento fora de Porto Alegre.

Os custos relacionados ao deslocamento, hospedagem, alimentação da sede/unidade da empresa contratada até a sede do SEBRAE/RS, em Porto Alegre, devem ser arcados pela empresa contratada.

8.1. Não fazem parte do escopo de atuação da consultoria contratada as seguintes atividades:

i. Executar atividades de especificação, desenvolvimento, customização, parametrização, configuração, testes, hospedagem e implantação da solução de CRM, bem como das demais soluções tecnológicas relacionadas ao atendimento do SEBRAE/RS;

ii. Aquisição e disponibilização de equipamentos, software e links para a operação da solução de CRM em produção.

## 9. PRAZOS

- 9.1. Referente aos itens da tabela de quantidades a vigência do contrato será de **16 meses**, contados de sua assinatura, e poderá ser renovado, de comum acordo, por igual, maior ou menor prazo, mediante celebração de Termo Aditivo, obedecendo os limites estabelecidos no regulamento de Licitações do SEBRAE.
- 9.2. O período e o prazo de realização das atividades devem ser ajustados conforme o cronograma da empresa implantadora da solução tecnológica Microsoft Dynamics CRM Online. O ANEXO IV - ETAPA DE IMPLANTAÇÃO CRM - CICLOS apresenta a duração de cada ciclo do projeto. Algumas das atividades previstas na gestão da mudança poderão acontecer de forma simultânea.

## 10. DA EQUIPE TÉCNICA

10.1. A equipe a ser alocada pela PROPONENTE deverá ser apresentada ao SEBRAE/RS, juntamente com a documentação comprobatória em até 05 (cinco) dias ininterruptos após a assinatura do contrato.

10.2. Para os profissionais **Gerente do Projeto em Gestão de Mudanças e Consultor em Gestão de Mudanças**, deve ser apresentado, também, a comprovação de vínculo formal de trabalho com a Empresa por meio de Contrato Social, caso sócio, ou empregado via CTPS (Carteira de Trabalho e Previdência Social).

### i. Gerente do Projeto em Gestão de Mudanças

O profissional que exercerá esta atividade será o responsável pelo gerenciamento do Contrato e será o ponto focal no relacionamento com o SEBRAE/RS. Além disso, será o responsável pelo completo gerenciamento do projeto de Gestão de Mudanças na implantação do CRM no SEBRAE/RS, conduzindo as atividades e entregas previstas na contratação da gestão da mudança. O perfil deste profissional compreende:

- a) Formação completa de nível superior;
- b) Certificação PMP® (Project Management Professional), por meio da apresentação da cópia autenticada do certificado emitido pelo Project Management Institute – PMI, entidade responsável pela certificação PMP®, ou cópia da consulta realizada pelo site oficial do PMI <http://certification.pmi.org/registry.aspx>;
- c) Experiência comprovada em projetos de gestão de mudanças para implantação de solução tecnológica Microsoft Dynamics CRM Online.

### ii. Profissional da Comunicação

O serviço de Comunicação deverá ser realizado por profissional com as seguintes características:

- a) Formação completa de nível superior em Comunicação, Publicidade ou Marketing;
- b) Experiência comprovada de, no mínimo, 01 (um) ano em atividades de criação e execução de campanhas de endomarketing na implantação de solução tecnológica CRM.

### iii. Consultor em Gestão da Mudança

Os serviços de Execução, Acompanhamento e Encerramento deverão ser realizados por profissionais com as seguintes características:

- a) Formação completa de nível superior;
- b) Certificação PMP® (Project Management Professional), por meio da apresentação da cópia autenticada do certificado emitido pelo Project Management Institute – PMI, entidade responsável pela certificação PMP®, ou cópia da consulta realizada pelo site oficial do PMI <http://certification.pmi.org/registry.aspx>; e
- c) Experiência comprovada em projetos de gestão de mudanças para implantação de solução tecnológica CRM.



## 11. DAS OBRIGAÇÕES

- 11.1. Prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, e substituir qualquer empregado em caso de ausência legal ou férias, de maneira a não prejudicar o andamento e a boa execução dos serviços;
- 11.2. Comunicar, imediatamente, à CONTRATANTE, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução dos serviços, para adoção de medidas cabíveis, bem como comunicar por escrito e de forma detalhada todo tipo de acidente que, eventualmente, venha a ocorrer;
- 11.3. Substituir pessoal da equipe, sempre que exigido, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios e incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;
- 11.4. Prestar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e das rotinas estabelecidas, em observância às necessidades aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 11.5. Obedecer às normas e às rotinas do SEBRAE/RS, em especial aquelas que dizem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;
- 11.6. Guardar sigilo e não utilizar os dados manuseados ou que vier a ter conhecimento, para outro fim que não seja o da execução do serviço em questão;
- 11.7. Revisar, em conjunto com o SEBRAE/RS, os relatórios, que deverão contemplar aspectos relativos aos indicadores de resultados do projeto;
- 11.8. Apresentar relatórios analíticos nas datas programadas em seu plano de trabalho e, em conformidade com o ANEXO II do presente instrumento;
- 11.9. Participar de reuniões presenciais com os técnicos responsáveis pelo projeto para apresentação do andamento dos trabalhos e resultados;
- 11.10. Entregar os relatórios em meio digital por e-mail, site ou outro meio eletrônico;
- 11.11. Responsabilizar-se pela exatidão dos serviços prestados, obrigando-se a reparar, exclusivamente as suas custas, todos os defeitos, erros, falhas, omissões e quaisquer outras irregularidades ocorridas;
- 11.12. Após a aprovação e aceite final do serviço, entregar à CONTRATANTE toda a documentação produzida.

### ANEXO II (DA MINUTA DO CONTRATO)

## 12. METODOLOGIA GESTÃO DE MUDANÇAS

Tendo em vista a complexidade e contexto do SEBRAE/RS, a gestão de mudanças, objeto desta contratação, deverá acompanhar as fases da implantação da solução tecnológica CRM. O ANEXO V – ETAPA DE IMPLANTAÇÃO CRM – CICLOS apresenta a duração de cada ciclo na implantação dos processos de relacionamento. Cabe ressaltar que o cronograma poderá ser ajustado após a contratação da empresa implantadora da solução tecnológica.

O projeto CRM SEBRAE/RS foi dividido em duas fases, sendo elas:

Fase I – Mapeamento dos Processos: Diagnóstico da situação atual e desejada; Planejamento e especificação dos requisitos do projeto; Montagem dos fluxos de atendimento/relacionamento propostos; Recomendações dos Recursos e Entrega do Termo de Referência para implantação em ferramenta Microsoft Dynamics CRM.

Fase II - Implantação: Implantação das alterações nos processos e de novos processos, mapeados na fase anterior, com a efetiva implantação da ferramenta Microsoft Dynamics CRM e Gestão de Mudanças.

A Fase I – Mapeamento dos Processos foi concluída em novembro de 2016 e apresenta os seguintes documentos:

- o) Relatório de Alinhamento Estratégico para processos contendo a síntese das metodologias e diretrizes atuais
- X a utilização de metodologia CRM e lacunas existentes com a plataforma Microsoft Dynamics CRM;
- p) Relatório de recomendação de modelo de estratégias de mercado e diretrizes de relacionamento;
- q) Relatório de dimensionamento de recursos de TI e Telecom - formato de cargas de estrutura do CRM;
- r) Relatório de requerimento de negócios, requisitos funcionais e não funcionais;
- s) Plano de Gestão de Mudanças;
- t) Plano de Comunicação Interna;
- u) Manual de Processos (fluxos e protótipos);
- v) Cronograma;
- w) Matriz de Responsabilidades;
- x) Plano de Capacitação;
- y) Relatório final com requerimentos de tecnologia necessários;
- z) Proposta de implantação de réguas de relacionamento do SEBRAE/RS;
- aa) *Roadmap* para a implantação do MS Dynamics CRM;
- bb) Dimensionamento de pessoal, cargos, perfis e funções.

As entregas especificadas acima, elaboradas na primeira fase do projeto de CRM (mapeamento de processos), devem ser revisadas e, se necessário, realizados os ajustes. Qualquer alteração na documentação elaborada na primeira fase do projeto deve passar por aprovação do comitê de CRM do SEBRAE/RS.

Na Fase II – Implantação, a implantação dos processos de relacionamento na ferramenta Microsoft Dynamics CRM Online foi dividida em cinco (5) ciclos, levando em consideração: dependências, complexidade e integração dos processos. Segue abaixo o detalhamento de cada ciclo:

Ciclo	Processos Implantados na Ferramenta MS Dynamics CRM
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fase diagnóstico para todos os processos</li> </ul>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar Cliente</li> <li>Planejamento Estratégico da Gestão de Carteira</li> <li>Gestão de Artigos</li> <li>Customer Service</li> <li>Pesquisa de Satisfação (Customer Service)</li> <li>Planejamento de Projeto (Integração)</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prospecção de Clientes</li> <li>Executar <i>Nurturing</i></li> <li>Atualizar lista</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento</li> <li>Aplicação da Solução</li> <li>Agenda ou Consultoria</li> <li>Assessoria</li> <li>Alterar Pedido</li> <li>Cancelamento de Pedido</li> <li>Pesquisa de Satisfação (Atendimento)</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão de Carteira</li> <li>Execução do Projeto</li> <li>Seleção de Clientes</li> <li>Monitoramento</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar Parceiros</li> <li>Gestão de Parceiro</li> <li>Contratação de Parceiros</li> </ul>

O quadro abaixo apresenta as etapas e as atividades esperadas na contratação da consultoria para a gestão de mudanças. A metodologia adotada pela empresa proponente deve contemplar, minimamente, as atividades listadas abaixo, podendo ser acrescentadas novas etapas e atividades. Os prazos de execução da gestão de mudanças devem acompanhar o cronograma da implantação da solução tecnológica MS Dynamics CRM Online.

Etapa	Descrição	Atividades Esperadas
Entendimento	Alinhamento da estratégia SEBRAE/RS, entendimento da situação atual e definição da equipe do projeto da mudança.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar a reunião de <i>kick-off</i>;</li> <li>- Compreender as estratégias e o ambiente mercadológico do negócio, relacionados a Gestão de Relacionamento com o Cliente e os impactos da implantação do CRM para o negócio;</li> <li>- Definir os objetivos e benefícios esperados no projeto e mapeamento dos riscos da mudança;</li> <li>- Entender a situação atual, por meio da análise das informações presentes em documentações geradas na etapa anterior do projeto (mapeamento dos processos de relacionamento);</li> <li>- Entender a estrutura física, organizacional, bem como a cultura de atendimento presente nos colaboradores do SEBRAE/RS;</li> <li>- Entender os cargos e quantitativos de colaboradores relacionados aos processos de atendimento aos clientes;</li> <li>- Identificar e executar outras atividades necessárias para que a Consultoria tenha pleno entendimento do contratante, suas necessidades e condições atuais.</li> </ul>

Etapa	Descrição	Atividades Esperadas
Planejamento	<p>Compreende a elaboração do planejamento da mudança, tendo como premissas básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evidenciar concatenação com o planejamento e execução do projeto de implantação da solução tecnológica, que serão contíguos e;</li> <li>- Proposição das atividades, que serão analisadas e decididas pelo contratante, podendo ocorrer modificações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propor os indicadores de acompanhamento da execução do projeto;</li> <li>- Propor plano de comunicação da gestão da mudança, incluindo minimamente: viés da campanha de comunicação definido; criação da identidade visual, de estratégia e artefatos de utilizados na campanha; recomendação de aplicação das peças publicitárias; identificação de objetivos, ações, canais, público-alvo e resultados esperados. A validação e a produção dos artefatos a serem utilizados na campanha de comunicação ficarão a cargo do contratante;</li> <li>- Propor plano de capacitação incluindo minimamente: objetivos; público-alvo; conteúdos, carga horária, modalidade de ensino – a distância ou presencial, método de avaliação (de reação e de conhecimento) e cronograma de realização. Após a aprovação desse plano, os eventos devem ser executados pela consultoria contratada, salvo aqueles em que o contratante decida por aplicar de forma diferente. As capacitações relacionadas à implantação dos processos de relacionamento com clientes e da solução tecnológica poderão ser conduzidas pelos multiplicadores, colaboradores do SEBRAE/RS;</li> <li>- Sugerir perfis, responsabilidades do papel do multiplicador, bem como os critérios de seleção;</li> <li>- Auxiliar na identificação dos multiplicadores utilizando os critérios;</li> <li>- Capacitar os multiplicadores para a condução de ações com os usuários finais e os demais <i>stakeholders</i>, tendo com o objetivo garantir o correto entendimento e a aplicação dos conceitos, processos e correta operação do CRM;</li> <li>- Aplicar e tabular as avaliações (de reação e de conhecimento) relativas às capacitações aos multiplicadores;</li> <li>- Aplicar e entregar à contratante lista de frequência dos eventos de capacitação;</li> <li>- Apresentar ao contratante relatório sobre a execução das atividades de capacitação aos multiplicadores.</li> </ul>
Execução	<p>Compreende a execução dos planos de comunicação e de capacitação, contribuindo diretamente para a implantação dos processos de relacionamento junto aos usuários.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar a reunião de apresentação das entregas das fases de Entendimento e Planejamento;</li> <li>- Produzir os conteúdos sobre estratégia CRM para mídias <i>on-line</i> e <i>off-line</i>, de acordo com as estratégias definidas no plano de comunicação do projeto da gestão de mudanças;</li> <li>- Executar o plano de comunicação do projeto e gerenciar os canais formais de divulgação definidos junto com a contratada na etapa de Planejamento;</li> <li>- Desenvolver as capacitações (metodologia, conteúdos e materiais), mantê-las atualizadas e em conformidade com a estratégia de gestão de relacionamento com clientes do SEBRAE/RS;</li> <li>- Executar o plano de capacitação para os usuários, conforme o cronograma;</li> <li>- Executar o plano de ação para corrigir dos desvios relacionados às capacitações;</li> <li>- Acompanhar e apoiar a contratante na implantação dos processos de relacionamento, por meio de visitas técnicas em suas 26 Unidades e Sede. Estão previstas até 03 (três) visitas presenciais em cada unidade, com duração de até 02 (dois) dias cada;</li> <li>- Executar os planos de ação para mitigação dos impactos organizacionais.</li> </ul>

Etapa	Descrição	Atividades Esperadas
Acompanhamento	Etapa de acompanhamento, controle e a auditoria das fases do projeto de gestão de mudanças.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reuniões periódicas de acompanhamento junto à equipe do projeto SEBRAE/RS. A periodicidade deve ser definida no planejamento do projeto;</li> <li>- Acompanhar os indicadores do projeto da mudança, identificar os desvios e elaborar plano de ação corretivo;</li> <li>- Controlar e atualizar mapeamento dos impactos organizacionais;</li> <li>- Acompanhar os riscos do projeto;</li> <li>- Controlar e atualizar o plano de gestão da mudança;</li> <li>- Acompanhar e registrar as ações de comunicação, informando à contratante o andamento e o resultado das ações por meio de relatórios e reuniões presenciais;</li> <li>- Realizar ajustes nos materiais da campanha, visando o recorrente aprimoramento da mesma;</li> <li>- Acompanhar a execução do plano de capacitação, apresentando à contratante status, eventuais riscos e proposição de ações corretivas e preventivas que se fizerem necessárias;</li> <li>- Aplicar e entregar à contratante lista de frequência das capacitações;</li> <li>- Aferir o resultado das capacitações realizadas junto ao público alvo e elaborar plano de ação para correção de desvios em relação aos resultados das capacitações;</li> <li>- Monitorar e garantir a conformidade da operacionalização dos processos e indicadores estabelecidos;</li> <li>- Elaborar relatórios de status periódicos devendo reportar ao SEBRAE/RS as resistências e dificuldades que impliquem na queda da qualidade ou inconformidade com os processos e indicadores estabelecidos.</li> </ul>
Encerramento	Compreende a perpetuação do conhecimento gerado com a mudança. Tem como objetivo atender prontamente as questões e sugestões que surgirão com implantação da nova estratégia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver base de conhecimento para o projeto;</li> <li>- Medir os benefícios das mudanças por meio do seu impacto na organização;</li> <li>- Elaborar relatório da implantação do plano de gestão da mudança, contendo as resistências e dificuldades da implantação dos processos, bem como o histórico de todas as etapas e identificação de oportunidades para a sustentação do conhecimento adotado;</li> <li>- Elaborar o documento de encerramento do projeto de gestão da mudança.</li> </ul>

### 13. DETALHAMENTO DAS ENTREGAS E HORAS ESTIMADAS

A tabela abaixo apresenta o detalhamento das entregas mínimas previstas para cada uma das etapas da gestão de mudanças e a quantidade de horas estimadas.

Etapa	Entregas Mínimas	Horas Estimadas
Entendimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de <i>kick-off</i> realizada;</li> <li>- Relatório técnico contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos e benefícios esperados do projeto da mudança;</li> <li>• Análise dos impactos organizacionais (tecnologia, pessoas e processos);</li> <li>• Levantamento dos riscos relacionados a mudança;</li> <li>• Proposição da estrutura da governança da gestão da mudança: papéis e responsabilidades das equipes envolvidas no projeto da mudança (patrocinadores, gestores do projeto, multiplicadores, técnicos, entre outros.);</li> </ul> </li> </ul>	240
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemática de acompanhamento da execução do projeto;</li> <li>• Análise do número de usuários X estrutura física para a implantação;</li> <li>• Lista de <i>stakeholders</i> da mudança.</li> </ul>	
Ciclo 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais validado;</li> <li>- Plano de Comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de Capacitação atualizado e validado;</li> </ul>	57

Etapa		Entregas Mínimas	Horas Estimadas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados;</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 1;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	432
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	33
Ciclo 2	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	57
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados;</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 2;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	320
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	33
Ciclo 3	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de Comunicação atualizado e validado;</li> </ul>	80

Etapa		Entregas Mínimas	Horas Estimadas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de Capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 3;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	752
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	46
Ciclo 4	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> </ul>	80
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> </ul>	704
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 4;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	46
Ciclo 5	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> </ul>	46

Etapa		Entregas Mínimas	Horas Estimadas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 5;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	496
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	26
Encerramento		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base do conhecimento atualizada e disponível;</li> <li>- Relatório final de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM;</li> <li>- Documento com especificação da base de conhecimento;</li> <li>- Documento de encerramento do projeto.</li> </ul>	200
<b>Total de Horas</b>			<b>3648</b>

#### 14. PREMISSAS DO TRABALHO

- h) Acesso da licitante à informação de forma clara, objetiva e ágil;
- i) Obter-se o melhor aproveitamento da estrutura de recursos existentes e o mínimo de investimentos em contratação de novos recursos;
- j) Apoio a equipe de Gestão do Projeto com o comprometimento necessário dos colaboradores para o sucesso do projeto;
- k) Entrega dos produtos, documentações e aceites dentro dos prazos acordados;
- l) Usar como referência os processos desenhados e documentação da primeira etapa do projeto. Caberá exclusivamente ao comitê do projeto de CRM a aprovação de alterações do escopo original do projeto;
- m) Assinatura de termo de confidencialidade das informações da contratada;

Incorporação pelo contratante para a aplicação das metodologias após o encerramento do contrato em seus processos de trabalho.

#### 15. DO PAGAMENTO

Os pagamentos dos serviços contratados para a gestão de mudanças serão realizados conforme horas realizadas e por etapa entregue, mediante a apresentação dos respectivos documentos. Ou seja, serão realizados 7 pagamentos, referente as seguintes etapas deste projeto: Entendimento; Ciclo 1; Ciclo 2; Ciclo 3; Ciclo 4; Ciclo 5 e Encerramento.

A tabela abaixo apresenta as etapas, entregas mínimas e o percentual do valor total do contrato correspondente para cada etapa.



Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
Entendimento		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de <i>kick-off</i> realizada;</li> <li>- Relatório técnico contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos e benefícios esperados do projeto da mudança;</li> <li>• Análise dos impactos organizacionais (tecnologia, pessoas e processos);</li> <li>• Levantamento dos riscos relacionados a mudança;</li> <li>• Proposição da estrutura da governança da gestão da mudança: papéis e responsabilidades das equipes envolvidas no projeto da mudança (patrocinadores, gestores do projeto, multiplicadores, técnicos, entre outros.);</li> <li>• Sistemática de acompanhamento da execução do projeto;</li> <li>• Análise do número de usuários X estrutura física para a implantação;</li> <li>• Lista de stakeholders da mudança.</li> </ul> </li> </ul>	7%
Ciclo 1	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais validado;</li> <li>- Plano de Comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de Capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	14%
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados;</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 1;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	
Ciclo 2	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> </ul>	11%

Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados;</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 2;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	
Ciclo 3	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de Comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de Capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	25%
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados;</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 3;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> </ul>	

Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
		- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.	
Ciclo 4	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	23%
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 4;</li> <li>- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.</li> </ul>	
	Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos;</li> <li>- Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> </li> <li>- Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.</li> </ul>	
Ciclo 5	Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plano de gestão da mudança atualizado e validado;</li> <li>- Indicadores do projeto da mudança definidos e validados pelo grupo de trabalho CRM;</li> <li>- Plano de ação para os impactos organizacionais revisado e validado;</li> <li>- Plano de comunicação atualizado e validado;</li> <li>- Plano de capacitação atualizado e validado;</li> <li>- Equipe de multiplicadores selecionada e capacitada para a realização das atividades previstas;</li> <li>- Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação dos multiplicadores, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas.</li> </ul> </li> </ul>	15%
	Execução	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunião de apresentação realizada;</li> <li>- Conteúdo e peças de comunicação aprovados;</li> <li>- Plano de comunicação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Metodologia, conteúdo e materiais das capacitações aprovados</li> <li>- Plano de capacitação realizado conforme o cronograma;</li> <li>- Plano de ação para correção dos desvios nas capacitações realizado;</li> <li>- Visitas presenciais nas unidades do SEBRAE/RS realizadas (conforme necessidade);</li> <li>- Implantação dos processos de relacionamento com clientes - Ciclo 5;</li> </ul>	

Etapa		Entregas Mínimas	% de Pagamento do Valor Total do Contrato
		- Plano de ação para mitigação dos impactos organizacionais realizado.	
	Acompanhamento	- Relatório técnico das ações de comunicação realizadas e os resultados atingidos; - Campanha atualizada, incluindo peças de comunicação; - Relatório sobre o status da execução das atividades de capacitação, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabulação das avaliações (de reação e de conhecimento) das capacitações;</li> <li>• Lista de frequência;</li> <li>• Riscos identificados, ações preventivas e corretivas aplicadas;</li> </ul> - Relatórios de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM.	
Encerramento		- Base do conhecimento atualizada e disponível; - Relatório final de conformidade dos processos implantados e utilização do CRM; - Documento com especificação da base de conhecimento; - Documento de encerramento do projeto.	5%
Total			100%

Qualquer alteração na execução de horas acima do previsto em cada etapa, deverá ser aprovado pelo comitê do projeto CRM e será antecipado das próximas etapas, respeitando o valor total de horas do contrato, não podendo extrapolar.

A quantidade de horas previstas para a prestação de serviços especializados em consultoria em gestão de mudanças na implantação da solução tecnológica Microsoft Dynamics CRM Online não constituem compromisso firme de utilização dos quantitativos mencionados, configurando-se tão somente como estimativa de demanda, sendo que o pagamento mensal dependerá da real demanda, isto é, da utilização do serviço, podendo não ocorrer ou podendo haver variação entre a quantidade de horas efetivamente utilizados e a quantidade prevista.

Na atividade: “Acompanhar e apoiar o SEBRAE/RS na implantação dos processos de relacionamento, por meio de visitas nas 26 Unidades SEBRAE/RS e Sede, sendo até 03 (três) visitas presenciais em cada unidade SEBRAE/RS, com duração de até 02 (dois) dias cada visita”, a contratada terá o direito ao recebimento de diária que será ressarcida por dia de trabalho e compreende hospedagem, alimentação e deslocamento, a qual funcionará da seguinte forma:

- O valor da diária, considerado por dia de trabalho, será ressarcido ao valor das despesas apresentadas, limitadas em R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por dia. Decorrido o período de 12 (doze) meses, o valor da diária poderá ser reajustado de acordo com a variação do IPCA (IBGE) verificada no período, salvo supervenientes e comprovadas alterações dos custos dos insumos no mercado. A prestação de contas junto ao gestor do contrato deverá ocorrer em até 10 dias corridos.
- Deverá ser apresentada uma planilha com o resumo das despesas e serão ressarcidas as despesas conforme gastos realizados, até o limite de R\$ 350,00.
- Deverá ser apresentada uma via original dos documentos fiscais das despesas.
- Sobre estas despesas não será concedida taxa de remuneração.
- No valor da diária estão incluídas as despesas com hospedagem, alimentação e deslocamento fora de Porto Alegre.

Os custos relacionados ao deslocamento, hospedagem, alimentação da sede/unidade da empresa contratada até a sede do SEBRAE/RS, em Porto Alegre, devem ser arcados pela empresa contratada.

## 16. INFRAESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 16.1. O que será disponibilizado para o desenvolvimento do trabalho:

- Sala de reunião;
- Ponto de internet para uso dos consultores em atividades internas e comunicação com sua central;
- Equipamento de projeção para apresentações;

### ANEXO III (DA MINUTA DO CONTRATO)

#### TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

**SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede à Rua Sete de Setembro n.º 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob nº 87.112.736/0001-30, neste ato representado por seu Diretor Superintendente, Sr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no RG sob nº xxxxxxxxxxxxxxxx e CPF sob nº xxxxxxxxxxxxxxxx, e pelo seu Diretor de Administração e Finanças, Sr. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no RG sob nº xxxxxxxxxxxxxxxx e CPF sob nº xxxxxxxxxxxxxxxx, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA; CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir

as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### **Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

#### **Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

**Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

**Informações Sensíveis:** são todas as informações confidenciais da CONTRATANTE em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento de suas atividades.

**Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à operação da CONTRATANTE ou de terceiros, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

**Contrato Principal:** contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

#### **Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial somente até a extensão de tal ordem, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### **Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### **Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

#### **Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que: I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### **Cláusula Oitava – DO FORO**

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_  
De Acordo

**CONTRATANTE**

**CONTRATADA**

**Testemunhas**

**Testemunha 1**

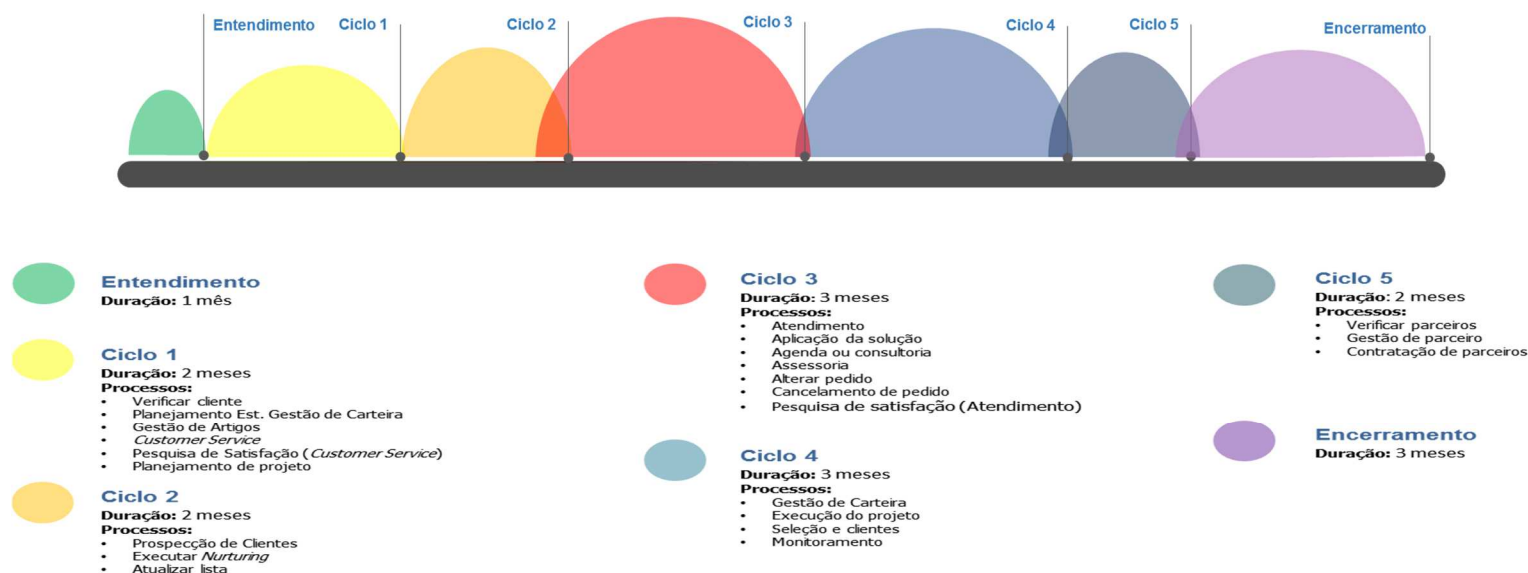
**Testemunha 2**



## ANEXO IV (DA MINUTA DO CONTRATO)

A figura abaixo representa os ciclos de implantação dos processos de relacionamento com os clientes SEBRAE/RS. A evolução da solução tecnológica CRM, bem como os serviços contratados para a gestão de mudanças devem ocorrer de forma concatenada e contígua.

### Ciclos de Implantação dos Processos de Relacionamento





**ANEXO V (DA MINUTA DO CONTRATO)****TABELA DE VALORES**

LOTE 01 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE CONSULTORIA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM GESTÃO DE MUDANÇAS PARA ATUAR JUNTO AO SEBRAE/RS NA IMPLANTAÇÃO DA ESTRATÉGIA E SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT), CONTEMPLANDO SUPORTE NA IMPLANTAÇÃO DOS PROCESSOS DE RELACIONAMENTO, COMUNICAÇÃO, CAPACITAÇÃO E PERPETUAÇÃO DO CONHECIMENTO.		
Empresa de consultoria para prestação de serviços técnicos especializados em gestão de mudanças para atuar junto ao sebrae/rs na implantação da estratégia e solução tecnológica de CRM (customer relationship management).	Valor por hora – R\$	Valor total (Valor por hora x quantidade estimada) - R\$
(I)	(II)	(I X II)
Prestação de serviços conforme anexo I do edital - ( Etapas: Entendimento; Ciclo 1; Ciclo 2; Ciclo 3; Ciclo 4; Ciclo 5 e Encerramento) - total de 3.648 horas estimadas.		
<b>VALOR TOTAL DO SERVIÇO POR 16 MESES (Entendimento; Ciclo 1; Ciclo 2; Ciclo 3; Ciclo 4; Ciclo 5 e Encerramento) - R\$.....</b>		