

**COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DA OEI****EDITAL****LICITAÇÃO N.º 11195/2025 – OEI/MEMP**

A Organização dos Estados Ibero-americanos, para a Educação, a Ciência e a Cultura – OEI, Organismo Internacional, com sede no SHS, Quadra 06, Bloco C, Ed. Brasil 21, Sala 919, Brasília, DF, CEP 70316-109, torna público que no dia 10 de março de 2025, às 10h00, horário de Brasília, irá realizar a sessão de abertura das propostas da Licitação em epígrafe, cujo critério de adjudicação será o de **Melhor Técnica e Menor Preço**, sendo o certame regido pelo Procedimento de Contratação da OEI – Escritório no Brasil, em sua atual redação, e, suplementarmente, por analogia, tomando-se como referência a Lei de Contratação do Setor Público e/ou os padrões europeus de contratação, e demais condições e especificações constantes deste Edital e seus anexos.

**RECEBIMENTO DOS ENVELOPES E ABERTURA DA DOCUMENTAÇÃO**

**DATA:** 10 de março de 2025.

**HORÁRIO:** 10h00, horário de Brasília/DF.

**LOCAL:** Sala de Reunião da OEI - SHS, Quadra 06, Bloco C, Ed. Brasil 21, Sala 919, Brasília, DF, CEP 70316-109.

<b>Evento</b>	<b>Período/Data</b>
Prazo para apresentação das propostas	De 17/02/2025 até às 10h00 do dia 10/03/2025.
Prazo para solicitação de esclarecimentos sobre o Termo de Referência/Edital	Até 21/02/2025.
Prazo para atendimento de Diligência solicitada pela OEI	Até 13/03/2025.
Prazo para Comunicação da Adjudicação (*)	Até 20/03/2025.
Prazo para apresentação de Recursos (*)	Até 25/03/2025.
Prazo para apresentar documentação comprobatória da Declaração do Anexo E, se solicitada pelo Órgão de Contratação (*)	Até 15/04 /2025.

(\*) prazos estimados.

**1 – DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa ou consórcio de empresas para a prestação de serviços de desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento do **Cartão do Empreendedor** e do novo **Portal do Empreendedor**, contendo informações, serviços, tecnologias e ferramentas, conforme especificações e detalhamentos contidos no Anexo A – Termo de Referência.

1.2. Fazem parte integrante do presente Edital os seguintes Anexos:

**Anexo A** – Termo de Referência

**Anexo B** – Modelo de Declaração de Fatos Impeditivos

**Anexo C** – Modelo de Declaração de Não Empregar Menor

**Anexo D** – Declaração de Inexistência de Trabalho Escravo e Infantil

**Anexo E** – Declaração de Responsabilidade sobre os Critérios de Exclusão e Critérios de Seleção

**Anexo F** – Minuta do Contrato.

## **2 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

2.1. Qualquer consulta sobre o conteúdo do Edital e de seus Anexos deverá ser solicitada, em até 07 (sete) dias anteriores a data prevista para o recebimento das propostas, ao Secretário da Comissão de Avaliação, por meio do correio eletrônico [compras.bra@oei.int](mailto:compras.bra@oei.int).

2.2. A Comissão de Avaliação da OEI responderá e divulgará na página da OEI na Internet, <https://oei.int/pt/licitacoes-y-convocatorias/>, o teor das consultas e das respectivas respostas a todos os interessados que tenham retirado o Edital.

2.3. Antes do recebimento das Propostas e Documentação Administrativa, este Edital poderá ser alterado por razões de interesse público ou por exigência legal. Em qualquer caso, se a modificação a ser realizada afetar a formulação das Propostas, a OEI, por intermédio da Comissão de Avaliação, fará publicar, no mesmo meio por onde seu deu a publicidade desta Licitação, aviso de alteração do Edital, fixando nova data para apresentação da Documentação e Propostas, com prazo não inferior à 12 (doze) dias úteis.

2.4. A OEI reserva-se o direito de revogar esta Licitação, por razões de interesse público decorrente de fato superveniente, pertinente e suficiente para justificar tal decisão, devendo anulá-la diante de ilegalidade ou revogá-la por motivo de conveniência e oportunidade, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, dando ciência aos interessados por meio de publicação do Aviso de Anulação/Revogação.

2.4.1. Não caberá qualquer indenização às proponentes em caso de anulação/revogação desta Licitação.

2.5. Para efeito de contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento. Os prazos têm início e término em dia útil.

2.6. Não havendo expediente no dia marcado para a abertura dos invólucros, ficará a reunião adiada para o primeiro dia útil subsequente, à mesma hora e no mesmo local, salvo manifestação em contrário.

## **3 – DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

Poderão participar da presente Licitação empresas, consórcio de empresas, instituições e entidades legalmente constituídas, brasileiras e estrangeiras com representação no

Brasil, que comprovem capacidade técnica e legal na realização de atividade pertinente com o objeto desta Licitação.

3.1. Na hipótese de participação de consórcio de empresas, observar-se-ão as seguintes normas gerais:

- a.** Apresentação, por parte das empresas consorciadas, da documentação comprobatória de sua habilitação jurídica, qualificação técnica, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação econômico financeira e de cumprimento ao disposto no inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição da República Federativa do Brasil, admitindo-se, para efeito da qualificação técnica, a apresentação de atestados das empresas consorciadas, em conjunto ou separadamente;
- b.** Não será permitida a participação de empresa consorciada, suas coligadas, controladas, controladora ou sob controle comum em mais de um consórcio ou isoladamente. Caso uma proponente participe de um consórcio, ficará ela impedida de participar isoladamente da licitação, permanecendo a sua participação apenas no referido consórcio;
- c.** As Microempresas e as Empresas de Pequeno Porte integrantes de consórcio somente usufruirão dos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006, se consorciadas exclusivamente entre si e desde que o somatório das receitas brutas de suas integrantes seja igual ou inferior ao valor máximo estabelecido na referida Lei Complementar e suas alterações.
- d.** Conforme Termo de Referência, é permitido o máximo de 03 (três) empresas na formação do consórcio.
- e.** Devem ser observadas as regras complementares previstas no Anexo A – Termo de Referência deste Edital.

3.2. Não poderão participar desta Licitação empresa/instituição, brasileira ou estrangeira, que:

- a.** tiver declarada a falência ou estiver sujeita a processos de insolvência ou liquidação, com seus ativos sendo administrados por um liquidatário ou por um tribunal, e com suas atividades comerciais suspensas, resultantes de um procedimento da mesma natureza sob leis ou regulamentos nacionais;
- b.** estiver inadimplente com suas obrigações em relação ao pagamento de impostos ou contribuições para a seguridade social, ou trabalhistas, de acordo com a lei aplicável;
- c.** tiver sido condenada, por sentença transitada em julgado ou decisão administrativa definitiva, na qual a pessoa/empresa foi declarada culpada de falta ética profissional séria ou grave, por ter violado a legislação, os regulamentos aplicáveis ou os códigos de ética da profissão ao qual pertence, ou por qualquer conduta ilegal que afete significativamente sua credibilidade profissional, quando esta denotar uma intenção maliciosa ou negligência grave, incluindo qualquer conduta que:
  - i) fraudulenta ou negligentemente deturpar as informações necessárias para verificação da ausência de motivos para exclusão, ou para cumprir os critérios de seleção, ou para executar um contrato ou acordo;
  - ii) caracterizar conluio com outras pessoas ou empresas para distorcer a Licitação;
  - iii) violar direitos de propriedade intelectual;
  - iv) tentar influenciar o processo de tomada de decisão do Órgão de Contratação ou de qualquer outra instância durante o processo de contratação; e
  - v) tentar obter informações confidenciais que possam conferir vantagem indevida durante o procedimento de adjudicação.
- d.** tiver sido condenada, com sentença transitada em julgado, por um dos seguintes atos:
  - i) fraude;
  - ii) corrupção;
  - iii) condutas relacionadas com organização criminosa;

- iv) lavagem de capitais ou financiamento de terrorismo;
  - v) delitos de terrorismo ou delitos ligados a atividades terroristas;
  - vi) trabalho infantil, trabalho escravo, ou outras condutas relacionadas com infrações aos direitos humanos; e
  - vii) danos ambientais.
- e. tiver sido condenada, por sentença transitada em julgado ou decisão administrativa definitiva, por ter constituído outra empresa em outro território com a intenção de evitar obrigações fiscais, sociais ou quaisquer outras obrigações juridicamente vinculativas no lugar de sua sede social, administração central ou principal centro de atividades.
  - f. seus sócios e/ou dirigentes tiverem sido condenados, por sentença transitada em julgado ou decisão administrativa definitiva, por terem constituído empresa com a intenção de evitar obrigações fiscais, sociais ou quaisquer outras obrigações juridicamente vinculativas.
  - g. integre o rol de pessoas declaradas inidôneas.

#### **4 – DO CREDENCIAMENTO, DA APRESENTAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO E DA PROPOSTA**

4.1. No dia, hora e local indicados no preâmbulo deste Edital, o representante credenciado da entidade licitante deverá apresentar à Comissão de Avaliação, antes da entrega dos envelopes de Documentação e das Propostas, o documento que o credencia:

4.1.1 se procurador da entidade licitante mediante:

- a) procuração pública, ou particular, acompanhada de cópia da carteira de identidade do outorgado; **ou**
- b) declaração dirigida à Comissão de Avaliação da OEI, acompanhada de carteira de identidade do outorgado e cópia do ato de investidura do outorgante, no qual declare, expressamente, ter poderes para a devida outorga.

4.1.2 se representante legal da entidade licitante:

- a) documento que comprove sua capacidade de titularidade de representá-la, que pode ser por meio do contrato social ou do estatuto/regimento da entidade.

4.2. O participante sem poderes de representação não terá legitimidade para defender os interesses da entidade licitante, assinar atas, nem solicitar consignação de observações que eventualmente julgue necessárias, facultando-se-lhe, no entanto, o acompanhamento das reuniões.

4.3. Cada entidade licitante deverá apresentar à Comissão de Avaliação da OEI, simultaneamente, sua documentação e proposta, em 3 (três) envelopes separados, fechados e rubricados no fecho, preferencialmente, contendo em suas partes externas, em caracteres destacados, além da razão social da entidade licitante, os seguintes dizeres:

**ORGANIZAÇÃO DE ESTADOS IBERO-AMERICANOS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA - OEI  
COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DA OEI  
LICITAÇÃO Nº 11195/2025 – OEI/MEMP**

## NOME DA EMPRESA

ENVELOPE N° ..... - TÍTULO “.....”

4.3.1 Obrigatoriamente, os envelopes conterão:

- Envelope n° 1, o TÍTULO “**DOCUMENTAÇÃO ADMINISTRATIVA**”.
- Envelope n° 2, o TÍTULO “**PROPOSTA TÉCNICA**”.
- Envelope n° 3, o TÍTULO “**PROPOSTA ECONÔMICA**”.

### **4.3.2 – Proposta Enviada Via Postal**

As propostas enviadas via postal deverão estar acondicionadas em envelope único, lacrados, contendo na parte externa o nome e CNPJ da proponente, com a indicação abaixo:

- Envelope n° 1, o TÍTULO “**DOCUMENTAÇÃO ADMINISTRATIVA**”.
- Envelope n° 2, o TÍTULO “**PROPOSTA TÉCNICA**”.
- Envelope n° 3, o TÍTULO “**PROPOSTA ECONÔMICA**”.

a) deverão dar entrada no protocolo da OEI até a data e hora marcadas para recebimento (vide preâmbulo). As propostas e documentação que chegarem após essa data e hora serão devolvidas incólumes ao remetente.

b) Os envelopes com a documentação e propostas deverão seguir a orientação do subitem 4.31, devendo os 03 (três) envelopes estarem acondicionados em envelope único com o seguinte endereçamento:

**ORGANIZAÇÃO DE ESTADOS IBERO-AMERICANOS PARA A EDUCAÇÃO, A  
CIÊNCIA E A CULTURA - OEI  
COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DA OEI  
SHS, Quadra 06, Bloco C, Ed. Brasil 21, Sala 919, Brasília, DF, CEP 70316-109  
LICITAÇÃO N° 11195/2025 – OEI/MEMP.  
EMPRESA:**

c) qualquer atraso na entrega, com a conseqüente devolução por parte da Comissão de Avaliação da OEI, é de responsabilidade única e exclusiva da remetente e/ou do prestador de serviços postal.

### **4.3.3 – Proposta Enviadas Via Correio Eletrônico**

As propostas poderão, alternativamente, ser enviadas para o endereço eletrônico [compras.bra@oei.int](mailto:compras.bra@oei.int), seguindo as seguintes orientações:

a) no Assunto do e-mail deverá conter a expressão – **LICITAÇÃO N° 11195/2025 – OEI/MEMP**.

b) No corpo do e-mail deverá constar a Razão Social do Proponente, com endereço, CEP e CNPJ.

c) estar anexado 03 (três) arquivos em PDF, contendo:

- Arquivo nº. 1, o TÍTULO “**DOCUMENTAÇÃO ADMINISTRATIVA**”.
- Arquivo nº. 2, o TÍTULO “**PROPOSTA TÉCNICA**”.
- Arquivo nº. 3, o TÍTULO “**PROPOSTA ECONÔMICA**”.

d) a responsabilidade quanto a eventuais problemas técnicos de transmissão é exclusivamente da Proponente.

## **5 – DA DOCUMENTAÇÃO ADMINISTRATIVA**

5.1. O envelope número 01 (DOCUMENTAÇÃO ADMINISTRATIVA), **deverá conter os seguintes documentos:**

### **DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA**

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual.
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhados de documentos que comprovem a eleição de seus administradores.
- c) Comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da composição da diretoria em exercício.
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

### **DOCUMENTAÇÃO DE REGULARIDADE FISCAL**

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.
- b) Prova de regularidade para com a Fazenda **Federal, Estadual, Municipal** e/ou do **Distrito Federal** do domicílio ou sede do licitante, mediante apresentação de *Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais* e *Certidões Negativas de Débito* junto ao Estado, Município e/ou DF.
- c) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social-INSS (certidão conjunta emitida pela RFB) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS (Certificado de Regularidade de Situação), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- d) Certidão Negativa expedida pelo Superior Tribunal do Trabalho – TST.

### **DOCUMENTAÇÃO DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA**

- a) Balanco Patrimonial do último exercício social, que comprove a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados

por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

**b)** O Balanço Patrimonial deverá contemplar os índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, devendo ser maiores que um (>1)

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

Os índices acima serão calculados pela licitante e confirmados pelo responsável por sua contabilidade, mediante sua assinatura e a indicação do seu nome completo e do número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

Caso apresente resultado igual ou menor que 1 (um) em qualquer um deles, para ser considerada habilitada no quesito Qualificação econômico-financeira o licitante deverá comprovar que possui patrimônio líquido mínimo de R\$ 2.500.000,00 (dois milhões e quinhentos mil reais), equivalentes a 20 % (vinte por cento) do valor estimado da contratação.

**c)** Certidão Negativa de falência e de execução patrimonial expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

### **DECLARAÇÕES**

- Declaração de que não há fato impeditivo de participar de licitações ou de contratar com qualquer órgão da Administração Pública, obrigando-se a informar a superveniência de ocorrências posteriores (modelo Anexo “B”).
- Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (modelo Anexo “C”).
- Declaração de Inexistência de Trabalho Escravo ou Infantil (Modelo Anexo “D”)
- Declaração de Responsabilidade sobre os Critérios de Exclusão e Critérios de Seleção (Anexo E)

5.2. As entidades **licitantes** que iniciaram as suas atividades no presente exercício deverão apresentar o **BALANÇO DE ABERTURA**, na forma da lei.



5.3. As entidades licitantes interessadas que não apresentarem os documentos exigidos ou que os apresentarem incompletos, incorretos ou em desacordo com o exigido, ou com borrões, rasuras, entrelinhas, cancelamento em partes essenciais sem a devida ressalva, serão desclassificadas do certame.

## **6. DA PROPOSTA TÉCNICA**

6.1. Os documentos a serem apresentados na Proposta Técnica serão aqueles descritos no Item 16, e seus subitens, do Termo de Referência, Anexo “A”, deste Edital.

## **7. DA PROPOSTA ECONÔMICA**

7.1. A proposta de econômica, envelope nº. 3, deverá ser elaborada com base nos serviços especificados no Item 6 – Cronograma Físico – Financeiro, do Termo de Referência, Anexo “A”, deste Edital, expresso em moeda corrente nacional e apresentada sem emendas, rasuras ou entrelinhas que possam comprometer o seu teor, datada e assinada, consignando expressamente o prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias, contado da data estabelecida para apresentação dos envelopes de documentação de habilitação e propostas.

## **8. DO CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO**

8.1. O critério de Adjudicação será o **Melhor Técnica e Menor Preço**.

8.2. Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital, nem preço ou vantagem baseada nas ofertas dos demais licitantes;

## **9 – AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS**

9.1 - As propostas técnicas e de preço serão avaliadas conforme disposto no Item 16 e seus subitens do Termo de Referência, Anexo “A”, deste Edital.

9.2 – Em caso de empate, o critério de desempate seguirá a seguinte ordem:

- 1º Maior nota Proposta Técnica;
- 2º Menor preço;
- 3º Maior nota Experiência da Empresa
- 4º Maior nota Experiência Responsável Técnico.
- 5º Sorteio e sessão pública.

## **10 - DA ADJUDICAÇÃO PROVISÓRIA E DEFINITIVA**

10.1 – **Adjudicação Provisória** – Depois a classificação final das propostas, o Secretário da Comissão de Avaliação da OEI submeterá o resultado final ao Órgão de Contratação que, se concordar, emitirá o documento **Adjudicação Provisória** sendo enviada às proponentes, via correio eletrônico no endereço por elas indicadas.

10.2- **Adjudicação Definitiva** – a Adjudicação Definitiva se dará ao fim do prazo de recurso, ou, se houver, após decisão final, sendo convocada a vencedora a assinar o contrato.



## **11 - DOS RECURSOS**

11.1. Imediatamente após a divulgação da **Adjudicação Provisória**, estará aberto o prazo de 03 (três) dias úteis para que as proponentes apresentem Recurso contra a decisão da Comissão de Avaliação da OEI.

11.2. O recurso deverá ser dirigido à Direção da OEI e enviado para o endereço eletrônico [compras.bra@oei.int](mailto:compras.bra@oei.int), ou por via postal para o seguinte endereço: Organização de Estados Ibero-americanos – OEI, com sede no SHS, Quadra 06, Conjunto A, Bloco C, Sala 919 – Ed. Business Center Tower – Ed. Brasil 21, Brasília, DF, CEP 70316-109, em horário normal de expediente, das 8h30 às 12h00 e de 14h00 às 18h00.

11.3 – A Direção da OEI terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para responder ao recurso, podendo ser prorrogado por igual período.

11.4 - Uma vez recebida pelo proponente a resposta ao seu recurso, se este não ficar satisfeito com a resposta, de modo alternativo, terá o prazo máximo de 03 (três) dias úteis para registrar pedido de apelação ao Departamento Jurídico da Secretaria Geral da OEI, por intermédio do Escritório da OEI no Brasil.

## **12– DO ORÇAMENTO BASE**

Os recursos necessários para fazer frente às despesas com o objeto desta Licitação, no total estimado de R\$ 12.500.000,00 (doze milhões e quinhentos mil reais), para um período de 01 (um) ano, estando devidamente reservados à conta Programa de Cooperação-Contribuição Voluntária - MEMP; Resultado 1.1 - Promoção de um ambiente propício ao crescimento e à consolidação do ecossistema ibero-americano das micro e pequenas empresas, por intermédio do desenvolvimento de pesquisas, seminários, capacitações e estímulo à inovação ; Atividade 1.1.4 - Promover ações que fortaleçam redes e coalizões com foco na melhoria do ambiente de negócios e no papel regional das MPEs.

12.1 – Serão desclassificadas as propostas que estiverem acima do valor do orçamento base.

## **13 – DO REAJUSTE**

Os preços contratados serão considerados fixos e irremovíveis durante a vigência do contrato.

## **14 – DO CONTRATO**

14.1. Será lavrado termo de contrato entre a OEI e a proponente adjudicatária, conforme minuta constante do Anexo “F”, com prazo de vigência de 12 (doze) meses.

14.2. A proponente adjudicatária será convocada para firmar o contrato no prazo de até 15 (quinze) dias, contados da data de sua convocação.

14.3. É facultado a OEI, quando a convocada não assinar o termo de contrato no prazo e condições estabelecidos, convocar as proponentes remanescentes, obedecida a ordem de classificação para fazê-lo, em igual prazo e nas mesmas condições propostas pela primeira

classificada, inclusive quanto aos preços, devidamente atualizados, podendo, ainda, revogar a Licitação.

## **15 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

15.1. A recusa injustificada da empresa adjudicatária em assinar o Contrato, dentro do prazo estabelecido pela OEI, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no inciso III abaixo, bem como à aplicação de multa de até 10% do valor total atualizado do Contrato.

15.2. A Contratada estará sujeita, pela inexecução parcial ou total do Contrato, às seguintes penalidades:

**I. Advertência** formal, na ocorrência de descumprimento de qualquer das cláusulas contratuais;

### **II. Multa:**

a) de até 15% (quinze por cento) do valor total do Contrato, atualizado até o mês imediatamente anterior à ocorrência do fato, sempre que por circunstância imputável à Contratada, der causa à inexecução total do Contrato.

b) Ocorrendo atraso injustificado, multa equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor da parcela em atraso, a partir do dia imediato ao do vencimento do prazo estipulado para sua liquidação, até a data da sua efetiva realização.

**III Suspensão temporária** do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a OEI e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a OEI, por prazo não superior a 03 (três) anos, ocorrendo alguma das hipóteses previstas no artigo 155, da Lei nº 14.133/2021.

15.3. Para aplicação das penalidades aqui previstas, a Contratada será notificada a apresentar defesa prévia no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da intimação de vista.

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

## **16 - DISPOSIÇÕES FINAIS**

16.1 – A participação na presente Licitação evidencia ter a proponente examinado cuidadosamente o presente edital e seus anexos, inteirando-se de todos os detalhes dos serviços e com eles concordando.

16.2 - A Comissão de Avaliação da OEI poderá, a seu critério, realizar diligências para confirmação da legitimidade dos documentos apresentados, ou esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar da proposta. Estas deverão ser encaminhadas ao fornecedor por escrito e será juntada copia dessa correspondência ao processo de contratação.

16.3 – Os questionamentos sobre qualquer item deste edital e seus anexos estarão disponíveis na página da OEI na web <https://oei.int/pt/escritorios/brasil/contratacoes>, devendo a proponente interessada acessar a página para verificar alguma informação publicada a respeito desta Licitação.

16.4 – As normas que disciplinam esta Contratação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre interessados, atendendo ao Procedimento de Contratações da OEI – Escritório no Brasil, sem comprometimento da segurança do futuro contrato.

16.5 – Os casos omissos desta Licitação serão resolvidos pela Comissão de Avaliação da OEI, com aplicação das disposições do Procedimento de Contratações da OEI – Escritório no Brasil.

16.6 – Só será permitida a participação de proponente do ramo específico ao objeto, ou que contenha em seu objeto social ou estatutário atividades correlatas, por tratar-se de atividade controlada e autorizada pelo poder público.

Brasília, DF., 14 de fevereiro de 2025.

LUIZ JOSE DA

SILVA:33661200704

Assinado de forma digital por LUIZ  
JOSE DA SILVA:33661200704  
Dados: 2025.02.14 07:51:48 -03'00'

**LUIZ JOSE DA SILVA**

Comissão de Avaliação da OEI  
Secretário

**LICITAÇÃO N.º 11195/2025 – OEI/MEMP****ANEXO A  
TERMO DE REFERÊNCIA****CONTRATAÇÃO DE BENS E SERVIÇOS****1. PROJETO**

Programa de Contribuição Voluntária OEI-MEMP 2024-2026.

**2. ENQUADRAMENTO**

**Resultado 1.1** - Promoção de um ambiente propício ao crescimento e à consolidação do ecossistema ibero-americano das micro e pequenas empresas, por intermédio do desenvolvimento de pesquisas, seminários, capacitações e estímulo à inovação.

**Atividade 1.1.4** - Promover ações que fortaleçam redes e coalizões com foco na melhoria do ambiente de negócios e no papel regional das MPes.

**3. JUSTIFICATIVA**

3.1. A Organização dos Estados Ibero-americanos para Educação, Ciência e Cultura (OEI) é um organismo internacional, de caráter governamental e de cooperação, que tem como propósito fundamental o desenvolvimento e o intercâmbio educativo, científico, tecnológico e cultural de seus países-membros, com o objetivo de contribuir e elevar o nível cultural de seus habitantes como pessoas, formá-los integralmente para a vida produtiva e para as tarefas requeridas pelo desenvolvimento integral, e fortalecer os sentimentos de paz, democracia e justiça social.

3.2. A OEI tem desempenhado um papel relevante na promoção de pesquisas, estudos e ações sobre empreendedorismo, buscando compreender suas dinâmicas na região ibero-americana e contribuir para a formulação de políticas públicas que impulsionem o setor no Brasil e em outros países. Nesse contexto, a OEI firmou um **Termo de Contribuição** com o **Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte (MEMP)**, com o propósito de fomentar ações e projetos voltados ao intercâmbio de experiências e ao desenvolvimento de iniciativas regionais. A parceria visa facilitar o acesso dos empreendedores a tecnologias e conhecimentos no cenário internacional.

3.3. O **Programa de Contribuição Voluntária OEI-MEMP 2024-2026** busca fortalecer o crescimento, a competitividade e a participação das **micro e pequenas empresas (MPes)** no mercado global. A implementação de políticas públicas voltadas aos pequenos e microempreendedores é essencial para o desenvolvimento econômico sustentável, visto que as MPes representam uma parcela significativa da economia, sendo responsáveis não apenas pela geração de empregos, mas também pela diversificação e inovação no mercado. Ao centralizar recursos, o governo pode ampliar o acesso a financiamentos, incentivos e oportunidades, promovendo um ambiente mais equitativo para essas empresas.

3.4. Assim, como o Cartão do Bolsa Família, criado para dar acesso aos benefícios sociais existentes, o **Cartão do Empreendedor** surge como uma chave que conferirá, aos pequenos e microempreendedores, acesso ao **Portal Web** e, conseqüentemente, às informações, aos serviços, às novas tecnologias, às ferramentas e ao suporte nele reunidos.

3.5. A iniciativa busca superar barreiras que dificultam o crescimento das MPes, especialmente a falta de conhecimento sobre gestão e expansão dos negócios. Com a criação do **Portal Web**, com serviços acessíveis àqueles que possuírem o **Cartão do Empreendedor**,

os empreendedores terão acesso a informações sobre regulamentações, oportunidades de financiamento e boas práticas de mercado, além de cursos de capacitação, auxiliando na conformidade legal, na otimização de operações, na exploração de novos mercados e no desenvolvimento de suas capacidades.

3.6. De acordo com o *Global Entrepreneurship Monitor: Empreendedorismo no Brasil 2023*, o país está entre as dez nações mais empreendedoras do mundo, com 42 milhões de empreendedores iniciais ou estabelecidos e 48 milhões de empreendedores potenciais. O estudo também revela que oito em cada dez empregos gerados no Brasil são provenientes das MPEs.

3.7. Nesta linha, o Mapa da Digitalização das MPEs brasileiras, elaborado pela Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), aponta que as micro e pequenas empresas correspondem a 30% do Produto Interno Bruto (PIB), 50% dos empregos formais e 90% dos negócios no país. Constata, ainda, que o avanço tecnológico, aliado aos impactos da pandemia de Covid-19, influenciou diretamente o cenário dessas empresas, acelerando a transformação digital e exigindo que muitas empresas adaptassem seus modelos operacionais para se manterem competitivas.

3.8. No entanto, essa transição para o digital não resultou, necessariamente, em um aumento da maturidade digital das MPEs. Muitas passaram a competir no mercado digital sem disporem das ferramentas e do conhecimento necessários para enfrentar desafios e mitigar riscos, tornando a segurança cibernética uma preocupação central diante da crescente incidência de fraudes e golpes, como roubo de dados, *phishing*, fraudes em transações e ataques cibernéticos, que expõem empreendedores e consumidores.

3.9. Além disso, apesar do aumento das vendas online, muitas MPEs ainda estão nos estágios iniciais da digitalização, com dificuldades para acessar tecnologias que poderiam impulsionar seus negócios. A digitalização, por sua vez, proporciona acesso a ferramentas essenciais sem exigir altos investimentos, aumentando a capacidade de adaptação das empresas a um mercado em constante mudança.

3.10. Os principais desafios que impedem a digitalização das MPEs incluem: falta de conhecimento e informação sobre tecnologias e mercados; ausência de habilidades digitais; e falta de capital para financiar essa transformação.

3.11. A mudança desse cenário é o objetivo da criação do **Cartão do Empreendedor** e do desenvolvimento do **Portal Web**, plataforma digital pública que permitirá aos empreendedores desenvolverem sua maturidade digital por meio da conexão e engajamento de clientes; estabelecimento de novas formas de competição; construção de uma cultura empresarial orientada por dados; inovação ágil e colaborativa; e maior geração de valor para os clientes.

3.12. Muitos pequenos empresários encontram dificuldades para iniciar a digitalização por não saberem por onde começar ou por não terem recursos suficientes para investirem em tecnologia. Nesse contexto, são quatro os principais desafios:

- (1) Digitalizar a presença e as vendas das MPEs (online e offline);
- (2) Ajudar as MPEs a identificar e alcançar seu público-alvo;
- (3) Aumentar a taxa de conversão de vendas, especialmente no comércio eletrônico; e
- (4) Capacitar os empreendedores sobre boas práticas digitais, detecção de golpes e proteção de informações sensíveis.

3.13. Diante deste panorama, para viabilizar a digitalização das MPEs, torna-se imprescindível que o poder público desenvolva um ecossistema digital acessível, escalável e seguro, que ofereça soluções para:

- Realização de vendas online;
- Administração eficiente de pedidos digitais;

- Produção de materiais promocional automatizados, com ferramentas de marketing digital e programas de recompensa;
- Atendimento ao cliente via *customer service omnichannel* e inteligência artificial;
- Emissão automatizada de notas fiscais;
- Acesso a informações estratégicas para a melhor tomada de decisão;
- Suporte técnico e assessoria na digitalização dos negócios;
- Ofertas personalizadas e competitivas para crédito, taxas de pagamentos e seguros;
- Treinamento e capacitação por meio de uma plataforma de aprendizagem;
- Criação de uma rede de empreendedores para troca de experiências e parcerias;
- Implementação de uma identidade digital para certificação de empresas confiáveis;
- Promoção de políticas de segurança digital, regulamentações rigorosas e plataformas seguras, garantindo que as MPEs tenham acesso a ferramentas de proteção e a um ambiente digital confiável.

3.14. Desta forma, ao fomentar a transformação digital, o poder público cria condições para que as MPEs reduzam custos operacionais, ampliem a base de clientes, otimizem processos e tornem-se mais eficientes e lucrativas, propiciando um crescimento econômico sustentável e inclusivo. Além disso, a digitalização cria um efeito multiplicador na economia, gerando mais empregos, maior arrecadação tributária e um ambiente de negócios mais dinâmico.

#### 4. OBJETO

4.1. Contratação de empresa para desenvolvimento de solução que contemple a implantação, operação e gerenciamento do **Cartão do Empreendedor** e de **Portal Web**, com a integração dos serviços atualmente existentes no Portal do Empreendedor e inclusão de novos serviços, tecnologias e ferramentas, de acordo com as especificações e os detalhamentos constantes neste Termo de Referência, contemplando os seguintes itens:

- cartão digital de identificação inequívoca do empreendedor, permitindo o seu reconhecimento e o acesso aos benefícios, serviços, tecnologias, ferramentas e informações inseridas no **Portal Web**;
- serviços de planejamento, desenvolvimento e implantação do **Portal Web**;
- licenciamento, operação, suporte e gerenciamento da solução em modelo SaaS (*Software as a Service*);
- consultoria para implantação de serviços públicos no **Portal Web**;
- suporte à gestão dos serviços disponibilizados pela solução e atendimento multicanal aos usuários do **Portal Web**;
- evolução contínua do **Portal Web**, integrando novas políticas públicas e serviços lançados e disponibilizados para os empreendedores.

#### 5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS A SEREM REALIZADOS

5.1. O **Cartão do Empreendedor** deve ser um documento eletrônico, de modo a impedir fraudes, a adulteração ou o acesso de informações por terceiros, e sirva como identidade digital para o empreendedor, garantindo autenticidade, segurança e integridade nas transações eletrônicas, bem como servindo de chave de acesso para os serviços do **Portal Web**. O cartão deve ser estruturado para permitir a inclusão de selos, atributos e informações diferenciadas.

5.2. O **Cartão do Empreendedor** deve conter:

- Dados do titular, como nome, data de nascimento, CPF, telefone, e-mail e qualificação profissional, dentre outras coisas;



- Dados da pessoa jurídica, como razão social, nome fantasia e CNPJ;
- Validade temporal, indicando o período em que o certificado é considerado seguro;
- Selo de empresa confiável, atestando a idoneidade da empresa no mercado;
- Selo de segurança e conformidade, indicando que a empresa segue normas de segurança, como a Lei Geral de Proteção de Dados, ISSO 27001 ou PCI-DSS;
- Selo de certificação ou qualificação profissional, atestando que a capacidade do responsável técnico;

- Poderes de representação, indicando que o titular pode assinar em nome da empresa.

5.3. Além disso, as seguintes funcionalidades devem ser disponibilizadas:

- validar CNPJ, razão social e situação cadastral na Receita Federal;
- validar biometria facial, do usuário que solicitou o cadastro da empresa;
- criar biometria de voz, que será agregada ao projeto para um novo banco de dados de uma nova biometria e para futuras validações da identidade do empreendedor apenas por voz, agregando o uso de inteligência artificial para permitir maior fluidez, acurácia e segurança na relação entre a pessoa jurídica e terceiros;
- validar a relação empresarial do titular com a empresa;
- validar eventual presença na dívida ativa da União e FGTS, no cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à escravidão, entre outros cadastros disponíveis para checar a conformidade da empresa e emissão de selo de confiabilidade;
- Disponibilizar selo de confiabilidade da empresa;
- Permitir a verificação dos selos pelos cidadãos.

5.4. O desenvolvimento e a implantação do **Portal Web** devem prever que o acesso à plataforma somente será permitido aos portadores do **Cartão do Empreendedor**, exigindo a sua autenticação ou a sua emissão para acesso. Desta forma, a página inicial do **Portal Web** deve permitir ao empreendedor começar o processo de emissão do **Cartão do Empreendedor**, caso não o possua, a partir de autenticação pelo Gov.br. A solução deverá consultar o Cadastro de Pessoas Físicas – CPF e o Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, para validação de dados cadastrais, bem como enviar mensagens eletrônica e de texto/WhatsApp, para verificação de e-mail e telefone informados.

5.5. Além disso, o **Portal Web** deverá ter *layout* responsivo, que se adapta a dispositivos móveis, e fazer a integração dos serviços atualmente disponíveis no Portal do Empreendedor, assim como a plataforma deve permitir a inserção de novas tecnologias, ferramentas, serviços e componentes. Ainda, a plataforma deve ser inclusiva, disponibilizando informações de acessibilidade, como alto contraste, aumento e diminuição de fonte e VLibras.

5.6. O empreendedor, por sua vez, deverá poder destinar área para exibir ícones e links de suas redes sociais e configurar o tema e o conteúdo do **Portal Web**, sem a necessidade de escrever código de programação, sendo possível a criação, edição e exclusão de componentes, tais como páginas HTML, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos, alertas, relatórios, gráficos, *dashboards* e tabelas.

5.7. A plataforma deve permitir, ao empreendedor, a abertura de chamados com solicitações, reclamações, sugestões, dúvidas e elogios, inclusive de forma anônima; a escolha se gostaria de receber as comunicações por meio de mensagens ou notificações; e consultar as atividades realizadas, disponibilizando filtros para selecionar os dados, por exemplo, por tipo de atividade ou solicitação, período, usuário e situação, além da emissão de relatórios em formatos PDF e CSV. Por outro lado, ao Administrador do **Portal Web**, devem ser disponibilizados os registros das atividades e transações realizadas pelos usuários e ferramentas para auditoria, envio de mensagem e notificações.



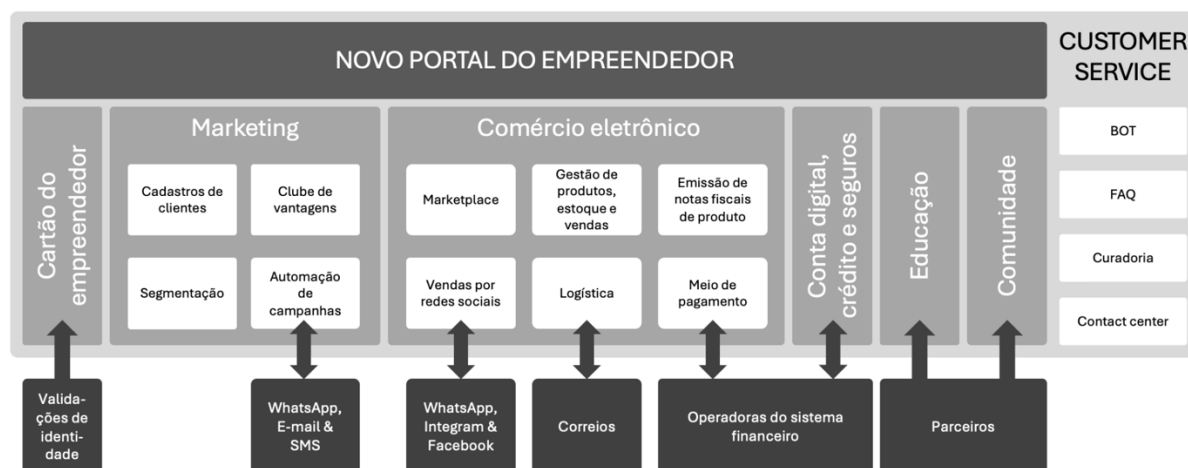
5.8. Em síntese, o **Portal Web** deve oferecer um ecossistema digital integrado, permitindo que os empreendedores acessem, de forma centralizada, serviços tecnológicos que, normalmente, são comercializados separadamente a um custo elevado. Além disso, ao reunir essas soluções em um único ambiente, a plataforma reduz a complexidade e o tempo necessário para implantação e manutenção, tornando a digitalização mais acessível e eficiente para as micro e pequenas empresas (MPEs).

5.9. Para garantir uma experiência completa e atender às necessidades dos pequenos empreendedores, o ecossistema digital deve ser estruturado sobre cinco pilares fundamentais:

- (1) **Marketing Digital** – Estratégias e ferramentas para atração e fidelização de clientes;
- (2) **Comércio Eletrônico** – Infraestrutura para criação e gestão de lojas virtuais;
- (3) **Open Finance e Open Banking** – Facilitação do acesso a crédito e serviços financeiros;
- (4) **Atendimento Multicanal** – Integração de canais para suporte ágil e eficiente; e
- (5) **Inteligência Analítica** – Coleta e análise de dados para aprimoramento do negócio.

5.10. A solução do **Cartão do Empreendedor** e do **Portal Web**, com seus pilares, é ilustrada na Figura 1.

Figura 1. Desenho conceitual da solução.



## 6. OS CINCO PILARES DO ECOSISTEMA

### 6.1. Marketing Digital: Estratégias Automatizadas para Expansão de Mercado

6.1.1. A digitalização do marketing é essencial para que os pequenos empreendedores alcancem novos públicos, aumentem as conversões e fidelizem clientes. Empresas que já possuem um nível avançado de digitalização utilizam ferramentas automatizadas para otimizar campanhas e gerenciar seus clientes. A plataforma deve oferecer um conjunto de soluções acessíveis, permitindo aos empreendedores criarem e executarem ações de marketing digital de forma intuitiva e eficiente. As funcionalidades indispensáveis são:

- **Cadastro e segmentação de clientes**, organizados por histórico de compras e *tags* personalizadas.
- **Criação de campanhas promocionais**, para divulgar produtos e serviços.
- **Automação de marketing**, com envios automáticos via e-mail, SMS e WhatsApp.
- **Programa de recompensas**, com parcerias em múltiplos segmentos, garantindo incentivos com custo reduzido.
- **Marketplace de ofertas**, permitindo que os empreendedores comercializem seus produtos em canais parceiros.

6.1.2. Essas ferramentas proporcionarão maior engajamento e conversão de clientes, garantindo que pequenos negócios utilizem estratégias de marketing de forma profissional e automatizada, sem custos proibitivos.

## 6.2. Comércio Eletrônico: Democratização do Acesso ao Mercado Digital

6.2.1. A presença digital é fundamental para a expansão dos negócios das MPEs, permitindo que alcancem um público maior e diversifiquem suas fontes de receita. A plataforma deve oferecer um *marketplace* intuitivo, no qual os empreendedores poderão criar suas próprias lojas virtuais e vender produtos com gestão facilitada. As funcionalidades indispensáveis são:

- **Criação de vitrines virtuais**, permitindo que cada MPE tenha sua própria loja digital.
- **Gestão de produtos, estoques e pedidos**, com controle automatizado.
- **Pagamentos via PIX, cartão de crédito e débito**, com custos reduzidos.
- **Integração com Correios e entregas diretas**, facilitando a logística.
- **Notificações automáticas para clientes**, sobre o status do pedido.
- **Emissão automática de notas fiscais**, garantindo conformidade tributária.
- **Gestão de regras e termos de uso**, permitindo que as regras e termos de uso sejam claros e facilmente aprimorados para evitar a deturpação do uso da plataforma.
- **Mecanismos de segurança e compliance**, protegendo a plataforma contra fraudes.
- **Moderação automatizada e auditoria de conteúdo**, para garantir que produtos e serviços ilegais não sejam ofertados na plataforma, nem conteúdo inadequado seja disponibilizado.
- **Sistema de classificação etária**, para impedir que menores vejam ofertas impróprias.
- **Sistema de penalização e banimento**, para aplicar advertências, suspensão ou banimento nos vendedores que tentarem vender itens e/ou serviços ilegais ou publicarem conteúdos inadequados.

6.2.2. A solução reduzirá barreiras de entrada no comércio eletrônico, permitindo que MPEs digitalizem suas operações e ampliem sua competitividade no mercado.

6.2.3. Para garantir que a plataforma seja um ambiente seguro e alinhado às regulamentações vigentes, serão implementadas medidas de fiscalização automatizadas e processos de moderação humana. Essas ações visam prevenir a comercialização de produtos e/ou serviços ilegais, o compartilhamento de conteúdo inadequado e fraudes.

6.2.4. A plataforma deverá contar com sistemas automatizados para monitoramento automatizado de produtos, serviços e conteúdo, incluindo:

- i. filtros de Inteligência Artificial (IA) e *Machine Learning*, para identificar e bloquear automaticamente a publicação de produtos e/ou serviços proibidos ou para faixas etárias não indicadas;
- ii. análise de imagem automatizada, utilizando reconhecimento visual para detectar itens ilegais ou impróprios;
- iii. processamento de linguagem natural (NLP), para avaliar descrições de produtos e identificar palavras-chave associadas a conteúdos sensíveis ou proibidos;
- iv. lista de bloqueio dinâmicas, atualizadas, periodicamente, para impedir a veiculação de produtos que infrinjam as regras da plataforma;
- v. listas de conteúdos sensíveis e inapropriados, com classificação etária, para que determinados produtos somente possam ser publicados após a aprovação manual da equipe de *compliance*;
- vi. classificação etária, permitindo aos vendedores, no momento do cadastro do produto e/ou serviço, indicar a idade recomendada, com a plataforma promovendo uma auditoria automática e selecionando produtos sensíveis para verificação manual.

6.2.5. A validação cadastral e identificação dos empreendedores, para garantir a confiabilidade dos usuários e evitar a criação de lojas fraudulentas, deverá adotar as seguintes medidas:

- i. verificação obrigatória de CNPJ e CPF, com validação direta junto à Receita Federal;
- ii. autenticação de usuários por biometria facial ou de voz, para reforçar a segurança no cadastro;
- iii. monitoramento de histórico de infrações, permitindo a aplicação de penalidades progressivas para reincidentes.

6.2.6. Além da fiscalização automatizada, deverá ser mantida uma equipe de moderação e auditoria contínua de conteúdos, incluindo:

- i. análise manual de produtos sinalizados pelos sistemas automatizados ou por denúncias de usuários;
- ii. auditorias periódicas, revisando amostras aleatórias de lojas e produtos para garantir conformidade;
- iii. processo de apelação para empreendedores, permitindo a contestação de eventuais bloqueios indevidos.

6.2.7. A participação ativa da comunidade deverá ser incentivada, para garantir um ambiente seguro, por meio de canal de denúncias e engajamento dos usuários com as seguintes funcionalidades:

- i. botão de denúncia disponível em todas as lojas, produtos e serviços, permitindo que usuários reportem conteúdos suspeitos;
- ii. sistema de resposta rápida, com revisão e ação sobre denúncias em um prazo pré-determinado;
- iii. pontuação de confiabilidade dos empreendedores, baseada no histórico de conformidade e *feedback* de clientes.

6.2.8. Penalidade e medidas corretivas deverão ser aplicadas, para garantir a adesão às diretrizes do **Portal Web**, em casos de violação das regras:

- i. advertência automática, para infrações leves;
- ii. suspensão temporária da loja, em caso de reincidência de infração leve ou infração moderada;
- iii. banimento definitivo, para lojistas que insistirem em descumprir as normas da plataforma;
- iv. bloqueio preventivo de pagamentos, evitando que transações suspeitas sejam concluídas antes da verificação.

6.2.9. A plataforma deverá atuar em conformidade com as regulamentações vigentes e buscar a integração com os órgãos reguladores, como:

- i. Receita Federal, para validação de registros de empresas;
- ii. Procon, para monitoramento de práticas abusivas contra consumidores;
- iii. Anvisa, Inmetro e demais órgãos reguladores, garantindo que apenas produtos devidamente certificados possam ser comercializados;
- iv. Autoridades de segurança pública, para reportar atividades suspeitas de fraudes ou comercialização de produtos ilícitos.

6.2.10. Como forma de garantir a melhoria contínua da plataforma e reforçar a confiança no *marketplace*, devem ser divulgados periodicamente relatórios sobre:

- i. índice de conformidade dos lojistas;
- ii. número de produtos removidos por infração;
- iii. taxa de resolução de denúncias e ações tomadas;
- iv. atualizações nas diretrizes de segurança e *compliance*.

6.3. **Open Finance e Open Banking: Acesso Facilitado ao Crédito e Serviços Financeiros**

6.3.1. O *Open Finance* e o *Open Banking* revolucionam o acesso das MPEs ao crédito, financiamento e serviços financeiros, permitindo que os empreendedores tenham melhores

condições e taxas reduzidas ao comparar propostas de diferentes instituições. As funcionalidades indispensáveis são:

- **Plataforma de solicitações de crédito**, conectando empreendedores a instituições financeiras parceiras e utilizando os dados compartilhados pelos empreendedores para realizar a escoragem de crédito (*credit scoring*).
- **Comparação de ofertas personalizadas**, permitindo a escolha da melhor condição.
- **Processos simplificados**, eliminando burocracia na obtenção de financiamento.
- **Orientação financeira**, educando os empreendedores sobre boas práticas e proteção contra fraudes.

6.3.2. Essa estrutura permitirá que pequenos negócios tenham acesso a capital de giro e investimentos, impulsionando sua sustentabilidade e crescimento.

6.3.3. A plataforma deve implementar um sistema de níveis de confiança baseado no engajamento e na transparência dos dados compartilhados pelo empreendedor, para incentivar a participação destes na plataforma e proporcionar melhores avaliações e condições de crédito. O sistema deve permitir que o empreendedor evolua gradualmente, tornando seu perfil mais confiável para instituições financeiras e resultando em melhores condições de financiamento.

6.3.4. Os empreendedores cadastrados na plataforma devem ser classificados em três níveis de confiança, com base no volume e na qualidade dos dados compartilhados, bem como na sua participação ativa na plataforma:

- i. **Nível 1 – Bronze (Cadastro Básico)**: participação mínima ou inexistente em treinamentos e atividades da plataforma; acesso a ofertas de crédito padrão, com análise de risco convencional.
- ii. **Nível 2 – Prata (Engajamento Moderado)**: atualização do perfil com mais informações, com histórico financeiro e detalhamento do negócio; conclusão de pelo menos um curso de capacitação financeira ou empresarial oferecido pela plataforma; participação em questionários sobre gestão e necessidade de crédito; compartilhamento de informações de faturamento e transações via *open banking*; acesso às melhores condições de crédito e análise de risco aprimorada.
- iii. **Nível 3 – Ouro (Empreendedor de Alta Confiança)**: engajamento contínuo com a plataforma, concluindo múltiplos cursos e treinamentos; compartilhamento de dados avançados sobre gestão e planejamento financeiro; uso ativo dos serviços da plataforma, como *marketplace* e ferramentas de gestão de vendas; alto índice de interação com clientes e fornecedores dentro da plataforma; acesso às ofertas de crédito com taxas reduzidas, priorização na análise de crédito e possíveis subsídios.

6.3.5. Os dados do empreendedor devem ser integrados à escoragem de crédito de forma a permitir uma análise mais precisa e justa, baseada não apenas no histórico financeiro tradicional, mas também no seu comportamento e engajamento. Os seguintes elementos devem ser considerados:

- i. **dados transacionais**: volume de vendas no *marketplace* da plataforma, frequência de pedidos e taxa de retorno de clientes;
- ii. **dados educacionais**: conclusão de cursos sobre gestão financeira, inovação e vendas;
- iii. **histórico de relacionamento**: uso frequente de serviços do portal, como emissão de notas fiscais, acesso a conteúdo educativos e participação em eventos;
- iv. **score de reputação interna**: avaliações de clientes e fornecedores, medindo confiabilidade e boa conduta nos negócios;
- v. **engajamento com ferramentas financeiras**: uso de recursos como simulação de crédito, calculadoras financeiras e planejamento de fluxo de caixa dentro da plataforma.

6.3.6. O sistema deve prever permitir implementar o acesso a benefícios exclusivos conforme o empreendedor atinge níveis mais altos de confiança, como:

- i. menores taxas de juros em ofertas de crédito, à medida em que o risco percebido diminui;
- ii. maior limite de crédito disponível nas instituições financeiras parceiras;
- iii. acesso prioritário a linhas de crédito especiais para inovação e expansão;
- iv. possibilidade de subsídios e incentivos financeiros para negócios de alto impacto.

6.3.7. No tocante à segurança e transparência na utilização dos dados, para garantir que os dados do empreendedor sejam usados de forma ética e segura:

- i. a plataforma deve seguir as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- ii. o empreendedor terá controle total sobre quais dados compartilhar e poderá revogar permissões a qualquer momento;
- iii. relatórios de transparência serão disponibilizados, mostrando como as informações compartilhadas influenciam a escoragem de crédito.

#### 6.4. **Atendimento Multicanal: Suporte Ágil e Omnichannel**

6.4.1. O atendimento ao cliente é um diferencial competitivo essencial para as MPEs, e a plataforma fornecerá um sistema multicanal inteligente, permitindo que os empreendedores gerenciem todos os pontos de contato com seus clientes de forma integrada. As funcionalidades indispensáveis são:

- **Atendimento via Web, Chat, E-mail, Telefone e WhatsApp**, disponível 24/7.
- **Histórico de interações**, permitindo acompanhamento contínuo das solicitações.
- **Atendimento assistido e roteirizado**, garantindo eficiência no suporte.
- **Chatbots e voicebots para automação**, reduzindo custos operacionais.
- **Base de conhecimento e FAQ**, permitindo autoatendimento.
- **Pesquisa de satisfação integrada**, otimizando a experiência do usuário.

6.4.2. Com essa estrutura, os empreendedores poderão oferecer um suporte ágil e eficiente, melhorando a satisfação e fidelização dos clientes.

#### 6.5. **Inteligência Analítica: Transformando Dados em Decisões Estratégicas**

6.5.1. A análise de dados é crucial para que os empreendedores compreendam seu mercado, ajustem suas estratégias e maximizem suas oportunidades de crescimento. A plataforma deverá fornecer ferramentas de inteligência analítica para auxiliar os pequenos negócios na tomada de decisões com base em informações concretas.

6.5.2. As seguintes funcionalidades são indispensáveis, mas não exaustivas, podendo a plataforma incorporar outros recursos e melhorias adicionais ao longo do desenvolvimento e operação:

- **Geração dinâmica de relatórios, gráficos e dashboards**, sem necessidade de programação.
- **Criação de filtros personalizados**, para segmentação de dados.
- **Visualização quantitativa e análise de tendências**, para otimizar decisões.
- **Painéis interativos e compartilháveis**, promovendo colaboração entre usuários.
- **Alta performance na análise de grandes volumes de dados**, garantindo carregamento rápido.
- **Ferramentas de agrupamento e detalhamento**, permitindo análises detalhadas ou abrangentes.

6.5.3. A plataforma, portanto, deve ser desenvolvida com uma arquitetura flexível e escalável, permitindo a incorporação de novas funcionalidades conforme as necessidades dos empreendedores evoluam. Dessa forma, novas ferramentas poderão ser adicionadas com base em feedbacks dos usuários, inovações tecnológicas e demandas do mercado.

6.5.4. A solução, para garantir que as novas funcionalidades realmente agreguem valor aos empreendedores e tenham um impacto positivo no ecossistema das MPEs e seguindo as melhores práticas de desenvolvimento de políticas públicas e inovação digital, deverá contar com um modelo estruturado de testes pilotos e avaliação de impacto, observando:



- i. **Fase de MVP** – Produto Mínimo Viável: novas funcionalidades primeiro devem ser disponibilizadas para um grupo seletivo de usuários (*early adopters*), permitindo ajustes antes da implementação ampla;
- ii. **Lançamento controlado por ondas**: as funcionalidades devem ser liberadas gradualmente para diferentes perfis de empreendedores, permitindo a análise segmentada de impactos por setor, porte da empresa e nível de digitalização;
- iii. **Testes A/B**: deve ser permitida a comparação entre usuários que possuem acesso à nova funcionalidade e aqueles que ainda não a utilizam, permitindo identificar diferenças de desempenho e engajamento;
- iv. **Painéis de indicadores específicos**: devem ser disponibilizados para medir o uso e impacto das novas ferramentas;
- v. **Feedback contínuo dos usuários**: questionários, entrevistas e fóruns de discussão devem ser utilizados para capturar as experiências dos empreendedores e garantir que as funcionalidades sejam ajustadas com base nelas;
- vi. **Análise de comportamento digital**: para avaliar como as novas ferramentas influenciam a jornada do empreendedor na plataforma;
- vii. **Uso de metodologias rigorosas**: como *Randomized Controlled Trials* (RCTs) ou modelagem quase-experimental, para medir a eficácia de novas funcionalidades em relação a indicadores-chave de sucesso;
- viii. **Comparação de grupos de controle e tratamento**: para permitir avaliar o impacto das novas ferramentas sobre o crescimento e digitalização dos negócios;
- ix. **Publicação de relatórios de impacto**: para garantir a transparência e informar os empreendedores e *stakeholders* sobre os resultados obtidos;
- x. **Melhoria contínua**: as funcionalidades testadas deverão ser ajustadas, ampliadas ou descontinuadas com base na eficácia observada;
- xi. **Feedback direto dos empreendedores**: devem ser utilizados como insumo para novas versões e refinamento das soluções digitais;
- xii. **Expansão escalável**: para garantir que apenas as ferramentas mais eficazes e relevantes sejam adotadas em larga escala dentro da plataforma.

6.5.5. Ao democratizar o acesso a essas ferramentas, a plataforma permitirá que os pequenos empreendedores façam uso de dados estratégicos de forma acessível e intuitiva, impulsionando seu crescimento, aprimorando a tomada de decisões e aumentando sua competitividade no mercado.

## 7. DETALHAMENTO DAS ENTREGAS

7.1. A primeira entrega, dentro do prazo de 30 dias, deve ser o Plano de Gerenciamento do Projeto e a Engenharia de Valor, com o esforço correspondente a **2,08%** do valor total da contratação.

Tabela 1. Percentual de esforço estimado por unidade de atividade.

Atividades	Quantidade	% Esforço/Unidade	% Esforço/Atividade
1. Plano de gerenciamento do projeto	1	0,6400%	0,64%
2. Engenharia de valor	1	1,4400%	1,44%
3. Customizações e desenvolvimento	8	1,8000%	14,40%
3.1. Cartão do empreendedor [MVP1]	1	6,0000%	6,00%
3.2. Atendimento [MVP1]	1	8,8000%	8,80%
3.3. Marketing [MVP2]	1	2,2400%	2,24%
3.4. Comércio eletrônico [MVP2]	1	3,0400%	3,04%
3.5. Carteira digital, crédito e seguros [MVP3]	1	1,6000%	1,60%
3.6. Ambiente de aprendizagem [MVP3]	1	1,2000%	1,20%
3.7. Comunidade [MVP4]	1	1,2000%	1,20%
3.8. Dashboards e relatórios [MVP4]	1	2,4000%	2,40%
4. Testes integrados	8	0,9600%	7,68%
5. Homologação	8	1,2000%	9,60%
6. Go live e operação assistida	8	0,8800%	7,04%
7. Suporte e atendimento (10 meses)	10	0,8800%	8,80%
8. Melhorias (horas)	3.200	0,0024%	7,68%
9. Licenciamento (11 meses)	11	0,6400%	7,04%
10. Validação e autenticação (12 meses)	500.000	0,0000%	8,00%
11. Gerenciamento (10 meses)	10	0,1200%	1,20%
<b>TOTAL</b>			<b>100,00%</b>

## 7.2. Cartão digital de identificação inequívoca do empreendedor:

7.2.1. A segunda entrega deve ser o **Cartão do Empreendedor**, capaz de impedir fraudes, adulteração ou o acesso de informações por terceiros, servindo como identidade digital para o empreendedor acessar o **Portal Web**, e garantindo autenticidade, segurança e integridade nas transações eletrônicas. O cartão deve ser estruturado para permitir a inclusão de selos, atributos, informações diferenciadas ou informações biográficas.

7.2.2. A Tabela 1 revela o esforço estimado para desenvolver as atividades previstas para desenvolvimento e implantação da solução, enquanto a Tabela 2 demonstra o esforço estimado para lançamento de cada Mínimo Produto Viável (MVP). A entrega do **Cartão do Empreendedor** estará inserida dentro do **MVP1**, que engloba também **Customizações e Desenvolvimento, Atendimento** e, necessariamente, deve ser precedido das atividades **Plano de Gerenciamento de Projeto e Engenharia de Valor** (1º Entregável).

7.2.3. A entrega do **Cartão do Empreendedor** e, portanto, do **MVP1**, corresponde a **18,40%** do esforço exigido nesta contratação.

Tabela 2. Percentual de esforço estimado por MVP.

Atividades	Quantidade	% Esforço/Unidade	% Esforço/Atividade
1. Plano de gerenciamento do projeto	1,000	0,64%	0,64%
2. Engenharia de valor	1,000	1,44%	1,44%
<b>1º Entregável</b>			<b>2,08%</b>
3. Customizações e desenvolvimento	2	1,80%	3,60%
3.1. Cartão do empreendedor [MVP1]	1	6,00%	6,00%
3.2. Atendimento [MVP1]	1	8,80%	8,80%
<b>MVP1</b>			<b>18,40%</b>
3. Customizações e desenvolvimento	2	1,80%	3,60%
3.3. Marketing [MVP2]	1	2,24%	2,24%
3.4. Comércio eletrônico [MVP2]	1	3,04%	3,04%
<b>MVP2</b>			<b>8,88%</b>
3. Customizações e desenvolvimento	2	1,80%	3,60%
3.5. Carteira digital, crédito e seguros [MVP3]	1	1,60%	1,60%
3.6. Ambiente de aprendizagem [MVP3]	1	1,20%	1,20%
<b>MVP3</b>			<b>6,40%</b>
3. Customizações e desenvolvimento	2	1,80%	3,60%
3.7. Comunidade [MVP4]	1	1,20%	1,20%
3.8. Dashboards e relatórios [MVP4]	1	2,40%	2,40%
<b>MVP4</b>			<b>7,20%</b>
<b>1º Entregável + MVP1 + MVP2 + MVP3 + MVP4</b>			<b>42,96%</b>



**7.3. Serviços de planejamento, desenvolvimento e implantação do Portal Web:**

7.3.1. A entrega do **MVP2**, que engloba **Marketing e Comércio Eletrônico**, corresponde a **8,88%** do esforço exigido nesta contratação; a do **MVP3**, que engloba **Carteira Digital, Crédito e Seguros e Ambiente de Aprendizagem**, corresponde a **6,40%**; e do **MVP4**, englobando **Comunidade e Dashboards e Relatórios**, corresponde a **7,20%**.

Tabela 3. Percentual de esforço estimado para implantação do Portal Web.

Atividades	Quantidade	% Esforço/Unidade	% Esforço/Atividade
<b>1º Entregável + MVP1 + MVP2 + MVP3 + MVP4</b>			<b>42,96%</b>
4. Testes integrados	8	0,96%	7,68%
5. Homologação	8	1,20%	9,60%
6. Go live e operação assistida	8	0,88%	7,04%
<b>Implantação do Portal Web</b>			<b>24,32%</b>
<b>1º Entregável + MVP1 + MVP2 + MVP3 + MVP4 + Implantação do Portal Web</b>			<b>67,28%</b>

7.3.2. Finalmente, a implantação do **Portal Web** requer a realização dos **Testes Integrados**, das **Homologações**, do **Go Live e Operações Assistidas**, o que corresponde a mais **24,32%** do esforço exigido nessa contratação.

7.3.3. Nesta etapa, há ainda a elaboração de artefatos voltados à governança da solução, em especial os relativos aos seguintes temas: gestão de incidentes; gestão de problemas; gestão de mudança; gestão de configuração; gestão de melhorias; gestão de acesso; monitoramento; plano de recuperação de desastres; plano de continuidade do negócio; e termo de uso e privacidade.

7.3.4. O esforço para elaborar os artefatos é estimado em **3,84%**.

**7.4. Licenciamento, operação, suporte e gerenciamento da solução em modelo SaaS:**

Tabela 4. Percentual de esforço estimado para as demais entregas do contrato.

Atividades	Quantidade	% Esforço/Unidade	% Esforço/Atividade
<b>1º Entregável + MVP1 + MVP2 + MVP3 + MVP4 + Implantação do Portal Web</b>			<b>67,28%</b>
7. Suporte e atendimento (10 meses)	10	0,8800%	8,80%
8. Melhorias (horas)	3.200	0,0024%	7,68%
9. Licenciamento (11 meses)	11	0,6400%	7,04%
10. Validação e autenticação (12 meses)	500.000	0,0000%	8,00%
11. Gerenciamento (10 meses)	10	0,1200%	1,20%
<b>TOTAL DO CONTRATO</b>			<b>100,00%</b>

7.4.1. O item corresponde a **11,44%** do esforço exigido nesta contratação e suas entregas estão distribuídas da seguinte forma:

- Licenciamento da solução em modelo SaaS (*Software as a Service*).
- Suporte ilimitado em dias úteis em horário comercial.
- Atualização periódica da solução.

**7.5. Consultoria para implantação de serviços públicos no Portal Web:**

7.5.1. O item corresponde a **4,40%** do esforço exigido nesta contratação e suas entregas estão distribuídas da seguinte forma:

- Desenho da política pública;
- Alinhamento entre as partes interessadas;
- Definição da estratégia de implantação;
- Preparação e implantação de projeto piloto;
- Análise e ajuste da estratégia de implantação a partir do projeto piloto;
- Preparação e publicação dos artefatos necessários ao lançamento da política;

- e. Aprovação dos materiais de divulgação e treinamento da política pública;
- f. Treinamento das equipes envolvidas no lançamento da solução;
- g. Produção dos artefatos de divulgação da plataforma;
- h. Organização do evento de lançamento;
- i. Operação assistida;
- j. Monitoramento e ajustes da política pública.

**7.6. Suporte à gestão dos serviços disponibilizados pela solução e atendimento multicanal aos usuários do Portal Web:**

7.6.1. O item corresponde a **9,20%** do esforço exigido nesta contratação e suas entregas estão distribuídas da seguinte forma: monitoramento e gerenciamento dos serviços disponibilizados pelo Portal Web; e disponibilização de supervisores e atendentes para atendimento dos usuários, devendo ser disponibilizados todos os recursos necessários à realização deste atendimento.

**7.7. Evolução contínua do Portal Web:**

7.7.1. O item corresponde a **3,84%** do esforço exigido nesta contratação e estabelece os recursos voltados à evolução da solução, envolvendo a integrando de novas políticas públicas e serviços lançados e disponibilizados para os empreendedores.

7.7.2. A utilização desses recursos será feita sob demanda, a partir de Ordens de Serviço (OS) devidamente aprovadas pela CONTRATANTE.

## **8. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS**

### **8.1. Usabilidade e desempenho**

8.1.1. A plataforma deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário por meio de dicas nos principais campos das telas, bem como ser responsiva para utilização de equipamentos móveis.

8.1.2. O **Portal Web** deverá possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

8.1.3. Deverá permitir, com facilidade, a customização da identidade visual da solução.

8.1.4. A solução deverá estar de acordo com as recomendações do WCAG (*World Content Accessibility Guide*) e com os padrões HTML e CSS conforme preconizados pelo W3C (*World Wide Web Consortium*).

8.1.5. Deverá ser transparente para o usuário final a transação entre as diferentes ferramentas da plataforma, utilizando-se da sessão iniciada com o **Cartão do Empreendedor**.

8.1.6. O **Portal Web** e todas as suas funcionalidades devem ser acessíveis para as pessoas com deficiência.

8.1.7. A plataforma deverá permitir a inserção da marca/logotipo da CONTRATANTE em telas, dashboards, portais, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo, sempre que possível, as marcas da CONTRATADA, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento da solução.

8.1.8. A plataforma deverá permitir a configuração das interfaces da solução para seguir os padrões de cores e a identidade visual da CONTRATANTE.

### **8.2. Segurança, privacidade e monitoramento**

8.2.1. Deverão ser garantidas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados no ambiente tecnológico gerenciado pela CONTRATADA.

8.2.2. A plataforma deverá fornecer gerenciamento de direitos e permissionamentos para todos os perfis da solução, incluindo, gerenciamento de usuários, grupos de usuários e perfis de usuários e associação entre esses.

- 8.2.3. A plataforma deverá oferecer autenticação de dois fatores e ser integrada ao Gov.br.
- 8.2.4. A solução deverá realizar a inativação automática de subscrição por período de inatividade parametrizável. A parametrização por inatividade deverá ser definida pela CONTRATANTE.
- 8.2.5. A solução deverá oferecer comunicação segura por meio de Protocolo SSL (*Secure Sockets Layer*), bem como permitir que informações confidenciais sejam automaticamente suprimidas ou mascaradas aos usuários.
- 8.2.6. A CONTRATADA deverá providenciar certificado de acesso HTTPS (*Hyper Text Transfer Protocol Secure*), emitido por autoridade certificadora.
- 8.2.7. A solução deverá possuir mecanismos de prevenção a intrusões, bem como asseguradores contra a captura de dados por códigos maliciosos.
- 8.2.8. A solução deverá registrar as informações das operações de inclusão, exclusão e alteração efetuadas sobre as entidades (mesmo que por acesso indireto ou via API, por exemplo), contendo: operação realizada, usuário que realizou a operação, data/hora da operação, módulo/interface/dados afetados.
- 8.2.9. Todos os registros de tempo devem estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.
- 8.2.10. A solução deverá disponibilizar mecanismos de rastreabilidade das atividades realizadas por todos os usuários da solução, para auditoria em tempo real, como log unificado de atividades dos usuários. A ferramenta deve integrar estes logs ao *dashboard* para gerenciamento, devendo permitir diversos tipos de consulta aos logs e a geração de relatórios customizados.
- 8.2.11. As seguintes diretivas devem ser observadas pela CONTRATADA para o caso de custódia de dados, informações e conhecimentos:
- i.garantia de foro brasileiro e aplicabilidade da legislação brasileira;
  - ii.garantia de licenciamento compatível com as necessidades da CONTRATANTE;
  - iii.garantia que a Administração Pública Federal tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
  - iv.vedação do uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados; e
  - v.vedação da redundância não autorizada dos conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços.
- 8.2.12. A CONTRATADA deverá realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação. A análise deve ter periodicidade mínima a ser definida pela CONTRATANTE e deve ser apresentado um **plano de gestão de riscos** contendo: metodologia, lista de riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação utilizados, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.
- 8.2.13. O modelo de segurança das interfaces deve ser desenvolvido com base em padrões de mercado, conforme Guia de Codificação Segura da OWASP (*OWASP Secure Coding Guidelines*), incluindo mecanismos de autenticação forte de usuários e rígido controle de acesso.
- 8.2.14. Os dados deverão estar criptografados em trânsito, repouso e backup. Utilizar algoritmos de criptografia robustos, como AES-256, para garantir a confidencialidade dos dados. As chaves devem ser geradas aleatoriamente, com um ciclo de vida controlado e renovação a cada 12 meses. A solução de criptografia deve ter APIs bem documentadas para facilitar a integração com outros sistemas e aplicações.
- 8.2.15. As sessões de usuários deverão expirar por inatividade, devendo o tempo de inatividade ser estipulado pela CONTRATANTE.

8.2.16. A solução deverá permitir o monitoramento das ações de operadores e das atividades internas do sistema e o registro e disparo de alertas.

8.2.17. A solução deve permitir a definição das camadas e módulos acessíveis por cada grupo de usuário, bem como as funcionalidades que cada perfil terá acesso.

8.2.18. A solução deverá fornecer interfaces, módulos, plug-ins e add-ons integrados nativamente para os seguintes perfis de usuário: cidadão, empreendedor, atendimento, gestão, configuração e administração.

### 8.3. **Sigilo, inviolabilidade e Lei Geral de Proteção de dados**

8.3.1. A CONTRATADA e a solução disponibilizada deverão estar em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e suas atualizações, fornecendo à CONTRATANTE, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados da CONTRATANTE.

8.3.2. As políticas de proteção de dados pessoais estabelecidas pela CONTRATANTE e as previsões da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) prevalecerão sobre quaisquer disposições eventualmente diversas no presente Termo de Referência.

8.3.3. O uso dos dados, informações e conteúdo oriundos dos serviços contratados está limitado à finalidade da prestação dos serviços, sendo vedado seu uso para finalidades diferentes da expressamente determinada neste documento sem o prévio consentimento da CONTRATANTE, não podendo os dados serem tratados posteriormente de forma incompatível com essa finalidade, incluindo operações de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração dos dados.

8.3.4. A CONTRATADA deverá mapear os processos (ciclo de vida) que envolvam o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, além de propor mecanismos e medidas de mitigação de riscos à essas informações.

8.3.5. A CONTRATADA também deverá assinar TERMO DE SIGILO, a fim de garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante a prestação dos serviços.

8.3.6. O TERMO DE SIGILO deverá ser assinado como condição de habilitação.

8.3.7. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à mesma.

### 8.4. **Infraestrutura e desempenho**

8.4.1. A infraestrutura deverá ser compatível com os principais serviços de armazenamento em nuvem (*cloud storage*), públicos (ex., GCP, AWS, Azure, Oracle) ou privados.

8.4.2. Os datacenters do provedor de nuvem utilizado, para hospedagem da aplicação e armazenamento dos dados, deverão possuir minimamente as seguintes certificações e creditações: NBR ISO/IEC 27001; NBR ISO/IEC 27017; NBR ISO/IEC 27018; SOC2 tipo 2.

8.4.3. A solução deverá ser tolerante a falhas de *hardware*, *software* e energia, e a pausas controladas, permitindo a retomada do processamento a partir do ponto em que ocorreu a interrupção.

8.4.4. A solução deverá prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade.

8.4.5. A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados, com disponibilidade conforme nível de serviço acordado.

8.4.6. A CONTRATADA deverá oferecer uma área restrita em uma interface WEB para acompanhamento on-line de software e infraestrutura, com relatórios e dashboards das informações de desempenho do ambiente da solução.

8.4.7. A CONTRATADA deverá prover infraestrutura para hospedagem em três ambientes: desenvolvimento, homologação e produção.

8.4.8. O tempo de abertura da página inicial deve ser inferior a 2 segundos em uma conexão de internet de alta velocidade (acima de 100 Mbps). Para conexões móveis ou de baixa velocidade (por exemplo, 3G), o tempo de abertura não deve exceder 4 segundos. As páginas internas devem carregar em menos de 3 segundos em ambas as condições de conexão. Em caso de falhas ou quebras, o sistema deve ser capaz de retornar uma mensagem amigável ao usuário em menos de 5 segundos.

8.4.9. A CONTRATADA deverá possuir um Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, revisado e testado, no mínimo anualmente, com o registro de evidências, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

8.4.10. A CONTRATADA deverá possuir política de *Disaster Recovery*, balanceamento, conectividade, *backup* e *restore* durante a vigência contratual, com a garantia de *Recovery Time Objective* (RTO) em até 48 horas úteis.

8.4.11. A recuperação de desastre deve ser executada de forma automatizada e orquestrada, para que não haja perda ou corrupção dos dados armazenados, e deverá ser simulada uma vez a cada 12 (doze) meses, sendo a CONTRATANTE informada previamente para acompanhamento.

8.4.12. A CONTRATADA deverá possuir procedimentos de *backup*, *restore* de dados e de respostas a incidentes implementados e, em relação aos sistemas operacionais que compõem a infraestrutura do seu *datacenter*, deverá implementar controles de segregação e segurança, soluções de virtualização padrões de mercado e política permanente de atualização de versão e aplicação de patches de correção.

8.4.13. O servidor utilizado para executar o *backup* deve operar em modo *air gap*, ou seja, desconectando-se da rede após concluir o backup. A replicação dos dados, por sua vez, só deve ocorrer caso seja detectado que o arquivo não sofreu ataque por *malware*.

8.4.14. O sistema deve garantir uma disponibilidade mínima de 95% em um período de 12 meses.

8.4.15. As janelas de manutenção programadas devem ser realizadas fora do horário comercial, limitando-se a, no máximo, 2 horas mensais, com aviso prévio de pelo menos 48 horas aos usuários.

## 8.5. Relatórios

8.5.1. A solução deverá possuir ferramenta visual de desenvolvimento de relatórios nativo, de forma a permitir a impressão de valores on-line do sistema e consultas em bancos de dados ou através da digitação direta da sintaxe SQL, com comandos INSERT, UPDATE e DELETE, com possibilidade de efetuar cálculos, inserir grupos, sub-relatórios, gráficos e códigos de barras.

8.5.2. A solução deverá possibilitar a exportação dos dados para arquivos nos formatos Acrobat (PDF), Microsoft Excel (XLS), Texto (TXT) e Gráficos (GIF).

8.5.3. A solução deverá apresentar estrutura compatível com a análise de grandes volumes de dados, de forma que os relatórios, *dashboards* e mapas apresentem desempenho e tempo de carregamento nunca superior a 10 segundos por execução.



## 8.6. Integrações

8.6.1. A solução deve fornecer um conjunto de API (*Application Programming Interface*) ou outros métodos de integração, para interoperar com sistemas externos para o envio e recebimento de dados.

8.6.2. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com aplicações internas e externas por meio de *webservices* ou APIs utilizando os padrões REST, XML, SOAP, WSDL, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, entre outros.

8.6.3. A solução deverá ter a capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico por meio dos protocolos SMTP, IMAP e POP3.

8.6.4. O desenvolvimento de programas e rotinas para acesso e atualização das informações dos sistemas observarão as regras determinadas pela CONTRATANTE. Quando necessário, a CONTRATADA deverá desenvolver integrações, as quais se tornarão propriedades da CONTRATANTE.

## 9. DEMAIS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

9.1.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da solução no modelo SaaS (*Software as a Service*) com toda infraestrutura, licenças (se necessário), componentes de *hardware* e *software*, comunicação de dados, suprimentos e procedimentos necessários para o seu perfeito funcionamento, mesmo que não solicitados explicitamente.

9.1.2. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá disponibilizar para a CONTRATANTE todas as atualizações de software que compõem a solução adquirida.

9.1.3. A CONTRATADA deverá notificar à CONTRATANTE sobre a liberação de novas versões e correções de *software* (patches) dos serviços objeto deste Termo de Referência. Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.

9.1.4. Todos os artefatos (documentos e fontes) devem ser armazenados em repositório centralizado e devidamente versionados.

9.1.5. Testes automatizados dos principais casos de uso identificados durante o projeto deverão ser desenvolvidos.

9.1.6. A plataforma deve permitir a pré-visualização de arquivos eletrônicos em formato “PDF” e imagens (“.BMP”, “.JPG”, “.TIFF”, “.GIF”, etc.), dentro do próprio sistema, sem a necessidade de instalação do JAVA na estação.

9.1.7. A plataforma deverá suportar, no mínimo, o *upload* de documentos de até 50 MB de tamanho, as suas indexações, além de permitir o reconhecimento de texto por meio da tecnologia OCR (*Optical Character Recognition*), tornando os seus conteúdos pesquisáveis.

9.1.8. A plataforma deve processar e indexar todo o conteúdo da solução de forma automática durante o processo de sua inserção, independente de sua natureza (estruturada e não-estruturada, sistêmica e não-sistêmica).

## 10. Gestão do projeto

### 10.1. Plano de implantação

10.1.1. O Plano de Implantação dos serviços fornecidos deverá obrigatoriamente conter, de forma detalhada, os itens abaixo discriminados, não se tratando de um rol exaustivo de exigências, podendo a CONTRATADA complementar com os itens que julgar necessário para a eficiente execução dos serviços:

- i. visão geral da arquitetura da solução que será implantada;
- ii. descrição das soluções que deverão ser disponibilizados como serviços;
- iii. descrição das etapas do processo de implantação;
- iv. descrição dos artefatos de cada uma das entregas;

- v. cronograma de implantação do **Portal Web**;
- vi. cronograma de implantação da política pública;
- vii. indicação dos especialistas que atuarão no projeto, pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE; e
- viii. descrição de todos os recursos e condições que deverão ser providos pela CONTRATANTE, para que a CONTRATADA possa realizar os serviços de implantação.

10.1.2. No prazo de até 10 (dez) dias úteis, a partir do recebimento formal do Plano de Implantação, a CONTRATANTE deverá se manifestar sobre sua aprovação. Caso seja necessário, um novo prazo de até 10 (dez) dias úteis será concedido à CONTRATADA, para eventuais ajustes e reapresentação da documentação reprovada. A versão definitiva do Plano de Implantação será a versão aprovada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

## 10.2. Gerenciamento de escopo

10.2.1. Para garantir que o projeto siga o escopo definido e evitar problemas como o aumento de escopo sem controle (*scope creep*), as seguintes etapas serão adotadas:

- i. **definição de escopo da solução:** a CONTRATADA e a CONTRATANTE devem indicar os responsáveis pela definição e alterações do escopo da solução.
- ii. **controle de mudanças:** todas as solicitações de alteração no escopo devem ser formalizadas por escrito e terão seu impacto avaliadas. Todas as solicitações que acarretem em aumento superior a 10% (dez por cento) nos prazos do projeto deverão ser aprovadas pelo Comitê de Controle de Mudanças. Caso a solicitação seja aprovada, o escopo e o cronograma do projeto serão atualizados.
- iii. **monitoramento de desvios:** a equipe de projeto monitorará periodicamente o progresso das atividades e qualquer desvio do escopo inicial será, mensalmente, analisado e discutido com as partes interessadas.
- iv. **relatórios regulares:** o gerente do projeto fornecerá relatórios semanais de *status*, que incluirão o acompanhamento do escopo e informará se o projeto está dentro do planejado ou se há a necessidade de ajustes.

10.2.2. O escopo do projeto será documentado e atualizado no plano de projeto oficial e armazenado na ferramenta de gestão de projetos. Mudanças de escopo e suas atualizações serão comunicadas nas reuniões semanais de *status*. Relatórios mensais para a alta administração incluirão um resumo das mudanças de escopo aprovadas.

10.2.3. As partes interessadas deverão ser informadas sobre o progresso do projeto e o cumprimento do cronograma a partir de relatórios periódicos semanais e mensais, bem como pela comunicação de desvios críticos.

10.2.4. Os critérios de aceitação são os parâmetros que definem se os entregáveis atendem aos requisitos e podem ser considerados completos são especificados a seguir:

- i. **funcionalidades implementadas:** todas as funcionalidades descritas no escopo devem estar implementadas, testadas e funcionando corretamente;
- ii. **qualidade e desempenho:** a plataforma deve passar por todos os testes de qualidade e atender aos critérios de desempenho mínimos definidos no início do projeto;
- iii. **documentação completa:** a documentação técnica e os manuais de usuário devem estar completos e disponíveis para as equipes; e
- iv. **treinamento concluído:** as equipes internas devem ter recebido o treinamento necessário e estarem preparadas para operar a plataforma.

## 10.3. Gerenciamento de cronograma

10.3.1. O gerenciamento de cronograma visa estabelecer os métodos e processos que serão usados para criar, monitorar e gerenciar o cronograma do Projeto. O cronograma é essencial para organizar as atividades, alinhar expectativas das partes interessadas e garantir a entrega do projeto dentro do prazo.



10.3.2. Para assegurar que o projeto permaneça dentro do cronograma, as seguintes práticas de monitoramento e controle serão aplicadas:

- i. **reuniões semanais de status:** o gerente do projeto se reunirá com a equipe para revisar o progresso e discutir qualquer necessidade de ajustes;
- ii. **acompanhamento de marcos:** o progresso será medido em relação aos marcos definidos e qualquer atraso significativo será comunicado às partes interessadas e uma análise de impacto será realizada;
- iii. **gerenciamento de mudanças no cronograma:** solicitações de mudanças que possam afetar o cronograma serão submetidas ao Comitê de Controle de Mudanças e as mudanças só serão implementadas após aprovação.

10.3.3. Para assegurar que o projeto permaneça dentro do cronograma, a CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão definir, no início da implantação, os responsáveis pelo gerenciamento do cronograma e de suas eventuais alterações. Se houver necessidade de alteração no cronograma, o processo a ser seguido será o mesmo especificado no processo de gerenciamento de escopo.

#### 10.4. Gerenciamento das partes interessadas

10.4.1. O gerenciamento das partes interessadas visa identificar e engajar todos os interlocutores que possam impactar ou ser impactados pelo projeto. Com o objetivo de garantir o adequado envolvimento das partes interessadas nas ações do projeto, caberá à CONTRATADA executar as seguintes atividades:

- i. identificar e classificar as partes interessadas;
- ii. mapear as necessidades e expectativas de cada parte;
- iii. estruturar um plano para engajar os interlocutores selecionados;
- iv. apoiar a execução do plano;
- v. monitorar a realização do plano; e
- vi. realizar os ajustes necessários ao plano.

10.4.2. Entre os interlocutores a serem analisados para fazer parte do processo de gerenciamento das partes interessantes deverão constar:

- i. patrocinadores do projeto no Ministério;
- ii. especialistas do Ministério;
- iii. especialistas de outras organizações do Governo Federal envolvidas na temática;
- iv. organizações da sociedade civil atuantes na área de interesse do projeto;
- v. um representante de cada unidade federativa;
- vi. seleção de micro e pequenos empreendedores;
- vii. responsáveis pela governança de TI do Governo Federal;
- viii. equipe executora do projeto.

10.4.3. Recomenda-se que as partes interessadas sejam consultadas, de forma integral, pelo menos em quatro momentos: planejamento do projeto, validação da solução proposta, testes integrados e monitoramento da solução implantada. No tocante às partes que integram a equipe de execução do projeto, estas deverão ser consultadas na periodicidade definida no plano de comunicação do projeto.

#### 10.5. Plano de comunicação

10.5.1. O plano de comunicação do projeto permitirá que sejam fornecidas informações com eficiência às partes interessadas, sendo necessário identificar as mensagens que devem ser enviadas, para qual público e pelo meio de qual canal. Para garantir que todos recebam as informações que precisam, o Plano de Comunicação, apresentado na Tabela 5 abaixo, deverá ser implementado:

Tabela 5. Plano de Comunicação.

<b>Tipo de Comunicação</b>	<b>Frequência</b>	<b>Público-Alvo</b>	<b>Responsável</b>
Reunião de <i>status report</i> : para atualizações sobre o projeto	Semanal	Equipe gestora do projeto	Gerente do projeto
Reunião do Comitê Executivo, para definições estratégicas	Mensal	Integrantes do Comitê Executivo	<i>Product Owner</i>
Reunião do Comitê de Gestão da Política Pública, para definições sobre a política pública	Trimestral	Integrantes do Comitê de Gestão da Política Pública	<i>Product Owner</i>
Reunião do Comitê de Gestão da Solução	Conforme cronograma de entrega e em caso de mudanças	Equipe gestora do projeto e responsável pela governança de TI do Governo Federal	Gerente do projeto
Comunicação de urgência	Conforme necessário	Comitê Executivo	<i>Product Owner</i>

## 10.6. Monitoramento e controle do projeto

10.6.1. A CONTRATADA deverá elaborar, semanalmente, relatório que descreva o andamento do projeto, especialmente elencando as atividades concluídas e as datas de conclusão; as tratativas necessárias para superação de bloqueios que impactam nas próximas entregas; os riscos e seus planos de ação; e contenha o controle físico-financeiro do projeto. O referido relatório deverá ser apresentado, em reunião semanal, para a equipe gestora do projeto.

10.6.2. A CONTRATADA também deverá preparar, mensalmente, um relatório executivo resumando os tópicos a serem encaminhados à avaliação do Comitê Executivo do projeto, elencando o resumo do que foi apresentado nos relatórios de *status* e as decisões que precisem ser tomadas quanto aos direcionamentos estratégicos do projeto.

## 10.7. Operação assistida

10.7.1. O projeto deverá prever 10 (dez) dias de operação assistida por entrega da solução que entre em produção. Durante a fase de operação assistida, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe para acompanhar e atuar brevemente na proposição de contingências ou manutenção de erros que tenham sido evidenciados após o *Go Live* da solução ou de uma de suas entregas.

## 11. GESTÃO DA SOLUÇÃO

### 11.1. Suporte técnico, manutenção e garantias

11.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer serviços de garantia, manutenção e suporte técnico da solução ofertada, diretamente ou por meio do(s) fabricante(s), incluindo:

- i. suporte e atendimento em horário comercial;
- ii. suporte a rotinas operacionais;

- iii. suporte na resolução de problemas;
- iv. atualização de versões, releases e patches;
- v. monitoramento e gestão da infraestrutura;
- vi. manutenção preventiva e corretiva; e
- vii. garantia de 90 (noventa) dias para correção de desenvolvimentos, a contar da data de recebimento da entrega.

11.1.2. O suporte poderá ser realizado na modalidade de atendimento remoto, por telefone, e-mails e reuniões online, preferencialmente, em ferramenta de gerenciamento de serviços (ITSM – *Information Technology Service Management*).

11.1.3. A ferramenta de gestão dos chamados deverá contar com um fluxo de atendimento desenhado para auxiliar a rápida solução do incidente, permitir a identificação da causa-raiz destes incidentes, categorizá-los de acordo com o impacto, nível de severidade e controlar o Acordo de Nível de Serviço.

11.1.4. Mesmo que o atendimento inicial não seja realizado diretamente na ferramenta, a CONTRATADA deverá registrá-los e realizar o fluxo de atendimento configurado de acordo com o tipo de incidente.

11.1.5. Um relatório detalhado de atendimentos e atividades de manutenção deverá ser gerado mensalmente, constando as análises preventivas realizadas no período.

11.1.6. A ferramenta de ITSM deverá manter registradas, no mínimo, as seguintes informações: número do chamado; data de abertura do chamado; tipo do chamado; unidade solicitante; grau de severidade; data de fechamento do chamado; e grau de satisfação do usuário em relação ao solicitado no chamado.

11.1.7. O serviço de suporte deverá ser prestado no idioma português do Brasil.

11.1.8. O fornecimento de suporte técnico não inclui a alteração de regras de negócio aplicadas no sistema; o atendimento será destinado única e exclusivamente ao apoio necessário para a operação das soluções contratadas.

11.1.9. Manutenções que provoquem indisponibilidades só poderão ser realizadas com a devida concordância por parte da CONTRATANTE. Caso contrário, as horas indisponíveis serão incluídas no cálculo do indicador.

11.1.10. A avaliação de disponibilidade se aplica para todos os módulos integrantes das soluções, inclusive as APIs construídas para as Integrações. Será considerada indisponibilidade caso as soluções contratadas apresentem instabilidade total ou parcial, por problemas nos softwares disponibilizados pela CONTRATADA.

## 11.2. **Gerenciamento de configurações**

11.2.1. Cada item de configuração deverá ser gerenciado individualmente, devendo ser definido um esquema de versionamento para que possa ser possível diferenciar sua versão e facilitar o rastreamento de alterações.

11.2.2. A contratada deverá utilizar ferramenta de controle de versão para gerenciar e rastrear mudanças no código fonte e em outros artefatos de configuração. Também deverá restringir quem pode fazer alterações na solução em ambiente produtivo, para minimizar riscos de alterações indesejadas ou que não tenham passado pelo correto processo de gestão de mudança.

## 11.3. **Monitoramento e gestão de ambientes**

11.3.1. A disponibilização e a gestão da infraestrutura da solução deverão ser realizados pela CONTRATADA, tendo em vista se tratar de uma contratação no modelo *Software as a Service* (SaaS). Os recursos de infraestrutura da CONTRATADA devem ser elasticamente provisionados e liberados, adaptando-se às necessidades da CONTRATANTE.

11.3.2. A CONTRATADA deverá efetuar o monitoramento diário, em horário comercial, da disponibilidade do ambiente, garantindo que as soluções estejam íntegras,

disponíveis, mantenham o desempenho e que a taxa de transferência de dados não seja reduzida inesperadamente.

11.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar um aplicativo de monitoramento da infraestrutura da solução, por meio do qual deverá acompanhar a performance das ferramentas, identificando lentidões ou falhas de serviços, bem como configurar alertas para que anomalias sejam rapidamente verificadas e ações de mitigação sejam prontamente adotadas.

11.3.4. A CONTRATADA deverá garantir que os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção possuam configurações idênticas, ou compatíveis, para evitar problemas na migração de códigos entre eles.

11.3.5. A CONTRATADA deverá manter configurações sensíveis, como credenciais e chaves de API, separadas e seguras para cada ambiente, utilizando ferramentas de gerenciamento de segredos.

#### 11.4. Gerenciamento de incidentes e problemas

11.4.1. A CONTRATADA será responsável pelo(a):

- i. detecção, classificação, diagnóstico, resolução e fechamento dos incidentes e problemas;
- ii. monitoramento proativo em horário comercial;
- iii. priorização e notificação de falhas, com adoção de plano de *escalation*;
- iv. identificação de causa raiz;
- v. recomendações de mudanças para correção definitiva dos problemas.

#### 11.5. Gerenciamento de mudanças

11.5.1. As mudanças deverão ser realizadas utilizando-se o serviço de evolução da solução. Para que a mudança possa ser realizada, deverá ser aberta solicitação de mudança pela CONTRATANTE, por meio da qual será especificada a necessidade a ser atendida. A CONTRATADA deverá analisar a demanda, planejar a melhoria, estimar o esforço e encaminhar para aprovação da CONTRATANTE. Apenas mudanças formalmente aprovadas pela CONTRATANTE deverão ser executadas pela CONTRATADA. Após o desenvolvimento da melhoria, deverá ser executado o processo de gestão de mudança, visando mitigar erros em ambiente produtivo.

11.5.2. A CONTRATADA será responsável pelo(a):

- i. apoio no planejamento de mudanças;
- ii. atuação remota para execução de tarefas relativas às mudanças planejadas;
- iii. documentação das mudanças efetuadas na documentação do ambiente contratado; e
- iv. coordenar a execução do processo de gestão da mudança.

#### 11.6. Acordo de nível de serviços

11.6.1. A CONTRATADA deverá atender aos níveis de serviço a seguir:

(1) **Nível de serviço exigido:** 90% das entregas realizadas dentro do prazo.

- **Método de medição:** aferição mensal de acordo com a variável total de entregas acordadas no período e realizadas no prazo.

- **Cálculo de indicador:**  $\frac{\text{número de entregas realizadas no prazo}}{\text{total de entregas acordadas para o período}} \times 100$ .

- **Glosa:** verificado que o percentual de entregas realizadas no prazo foi menor do que o mínimo contratado, serão descontados 5% (cinco por cento) do valor mensal faturado referente aos itens serviços de planejamento e implantação da solução **Portal Web**, consultoria para implantação dos serviços públicos, evolução contínua, por percentual de entregas fora do prazo, até o limite de 20% (vinte por cento).

(2) **Nível de serviço exigido:** disponibilidade total do serviço de no mínimo 95%.

- **Método de medição:** aferição mensal de acordo com a quantidade de horas existentes no mês (HM) e a quantidade de horas que o sistema esteve indisponível durante o mês (HI).

- **Cálculo de indicador:**  $\frac{HM - HI}{HM} \times 100$ .

- **Glosa:** verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, serão descontados 5% (cinco por cento) do valor mensal faturado referente ao Item Licenciamento, suporte e gerenciamento mensal da solução em modelo SaaS, por hora, até o limite de 20% (vinte por cento). No caso de fração de hora, a glosa será calculada de forma proporcional.
  - (3) **Nível de serviço exigido:** 95% de resolução de solicitações de suporte no prazo.
  - **Método de medição:** aferição mensal de acordo com o número de solicitações atendidas no prazo e o número total de solicitações abertas no período.
  - **Cálculo de indicador:** 
$$\frac{\text{número de solicitações atendidas no prazo}}{\text{total de solicitações abertas no período}} \times 100.$$
  - **Glosa:** verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado, serão descontados 5% (cinco por cento) do valor mensal faturado referente ao Item Licenciamento, suporte e gerenciamento mensal da solução em modelo SaaS, por percentual de solicitações fora do prazo, até o limite de 20% (vinte por cento).
  - (4) **Tempo exigido para resolução de suporte técnico:** conforme o tipo de solicitação, contado a partir do registro na ferramenta.
    - **Requisições:** até 40 (quarenta) horas úteis.
    - **Incidente de baixo impacto:** até 120 (cento e vinte) horas úteis.
    - **Incidente de médio impacto:** até 80 (oitenta) horas úteis.
    - **Incidente de alto impacto:** até 40 (quarenta) horas úteis.
- 11.6.2. A descrição da classificação por tipos de incidentes deverá ser fornecida pela CONTRATADA durante a implantação da solução.
- 11.6.3. O pagamento dos itens contratados sofrerá incidência de glosa, limitada ao valor total da fatura, em decorrência de execução fora dos níveis de serviço prescritos, a ser apurada e calculada mensalmente.
- 11.6.4. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.
- 11.7. **Plano estratégico de implantação**
- 11.7.1. A solução deverá ser desenvolvida a partir da identificação do Mínimo Produto Viável (MVP), para mitigar o risco de o produto desenvolvido não atender às demandas dos usuários e aproximá-los do desenvolvimento da solução, gerando um produto mais aderente às suas necessidades.
- 11.7.2. A produção da solução e a implantação das políticas públicas deverão ser realizadas da seguinte forma:
- i. O lançamento das novas funcionalidades do **Portal Web** deverá ser feito de forma faseada, para que seja possível ajustar eventuais necessidades de melhoria e não comprometer entregas futuras.
  - ii. Teste piloto da solução deverá ser realizado com público reduzido, por exemplo, com uma associação de empreendedores de uma única localidade, para que seja possível analisar os desafios relacionadas à implantação da política pública, seus impactos, e promover correções e ajustes para lançamento em escala nacional.
  - iii. Parceiros em organizações governamentais, como os Correios, devem ser buscados para funcionarem como um canal de suporte físico à implantação do **Portal Web**.
  - iv. Organizações não governamentais, como as do Sistema S, devem ser procuradas para estabelecer parcerias de forma a facilitar a implantação e divulgação da solução **Cartão do Empreendedor e Portal Web**.
  - v. Operadores do sistema financeiro devem ser mobilizados para que possam ser um canal de suporte físico à implantação do **Cartão do Empreendedor e Portal Web**, em contrapartida à participação como credenciado nas operações de *open financing* e *open banking* da plataforma.



- vi. Patrocinadores devem ser buscados, a nível local, para ofertarem atendimento presencial aos empreendedores que necessitarem de suporte físico.
- vii. A divulgação do **Cartão do Empreendedor** e do **Portal Web** deve incluir a participação em feiras de empreendedorismo.

11.7.3. A

11.7.4. Tabela 6 apresenta o cronograma estimado de implantação da política pública.

Tabela 6. Cronograma de implantação da política pública.

Atividade	Duração [dias úteis]	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28
Entrega do Termo de Referência	1	█																											
Concorrência	20	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Contratação	5						█	█	█	█	█																		
Definição dos participantes do projeto	5							█	█	█	█	█																	
Kick off do projeto	1																												
Desenho da política pública	15								█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Alinhamento entre as partes interessadas	15									█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Definição da estratégia de implantação	10												█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Preparação e implantação do piloto	10																												
Análise e ajuste da estratégia de implantação a partir do piloto	5																												
Preparação e publicação dos artefatos necessários ao lançamento da política	20																												
Aprovação dos materiais de divulgação e treinamento da política pública	15																												
Treinamento das equipes envolvidas no lançamento da solução	20																												
Produção dos artefatos de divulgação da plataforma	15																												
Organização do evento de lançamento	20																												
Go Live da solução	1																												
Operação assistida	10																												
Monitoramento da política	20																												
Ajustes na política	15																												

11.8. **Condições Gerais**

11.8.1. A CONTRATANTE arrega-se o direito de demandar, livremente, a quantidade que julgar necessária dos itens contratados, garantindo as demandas mínimas especificadas no detalhamento dos serviços.

11.8.2. Todos os serviços deste Termo de Referência deverão ser prestados preponderantemente em português do Brasil.

11.8.3. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 6 (seis) meses, sobre a descontinuidade comercial e sobre o término do suporte técnico do fabricante dos produtos objeto deste Termo de Referência.

11.8.4. A garantia dos serviços contratados deverá considerar o período mínimo de 3 (três) meses a partir da data de emissão do Termo de Aceite das entregas.

11.8.5. A prestação dos serviços relacionados à garantia não deve imputar qualquer custo adicional à CONTRATANTE.

12. **CRONOGRAMA FÍSICO - FINANCEIRO**

12.1. A implantação da política pública proposta demandará dois tipos de esforços distintos: implantação da solução tecnológica e desenvolvimento e organização da nova política pública. A Tabela 7 apresenta o cronograma relacionado à implantação da solução tecnológica.

**Tabela 7. Cronograma de implantação da plataforma.**

Atividade	Duração [dias úteis]	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	...	S63
Contratação	0																														...
Plano de gerenciamento do projeto	10																														...
Engenharia de valor	10																														...
Customizações e desenvolvimento	80																														...
Cartão do empreendedor [MVP1]	20					MVP1	MVP1	MVP1	MVP1																						...
Atendimento [MVP1]	20					MVP1	MVP1	MVP1	MVP1																						...
Marketing [MVP2]	20								MVP2	MVP2	MVP2	MVP2																			...
Comércio eletrônico [MVP2]	20								MVP2	MVP2	MVP2	MVP2																			...
Carteira digital, crédito e seguros [MVP3]	20													MVP3	MVP3	MVP3	MVP3														...
Aprendizagem [MVP3]	20													MVP3	MVP3	MVP3	MVP3														...
Comunidade [MVP4]	20																	MVP4	MVP4	MVP4	MVP4										...
Dashboards e relatórios [MVP4]	20																	MVP4	MVP4	MVP4	MVP4										...
Testes integrados	10							MVP1	MVP1						MVP2	MVP2										MVP4	MVP4				...
Homologação	5										MVP1					MVP2						MVP3						MVP4			...
Go live e operação assistida	10											MVP1	MVP1				MVP2	MVP2					MVP3	MVP3				MVP4	MVP4		...
Suporte e atendimento [12 meses]	260																														...
Melhorias [8 meses]	220																														...

12.2. O cronograma de implantação da política pública e o da plataforma possuem dependência entre si, devendo os dois serem integrados em uma ferramenta de gestão de projetos e programas tão logo haja a contratação do implementador da solução tecnológica.

12.3. O Projeto Implantação da Política Pública e o Projeto Implantação da Plataforma devem possuir líderes exclusivos, de modo a ser dedicarem integralmente para a consecução dos objetivos do respectivo projeto, o que não impede a existência de um *sponsor* para fazer a gestão integrada do programa.

12.4. Na

12.5. Tabela 8 são apresentados os valores estimados, em alto nível, para a implantação do **Cartão do Empreendedor** e do **Portal Web**, plataforma de aceleração dos negócios digitais das micro e pequenas empresas. A estimativa considera a integração de até 500 (quinhentos) mil empreendedores à solução nos primeiros 12 (doze meses) após o *go live*.

**Tabela 8. Investimento estimado.**

Atividades	Quantidade	Valor (R\$)	Subtotal (R\$)
1. Plano de gerenciamento do projeto	1	R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
2. Engenharia de valor	1	R\$ 180.000,00	R\$ 180.000,00
3. Customizações e desenvolvimento	8	R\$ 225.000,00	R\$ 1.800.000,00
3.1. Cartão do empreendedor [MVP1]	1	R\$ 750.000,00	R\$ 750.000,00
3.2. Atendimento [MVP1]	1	R\$ 1.100.000,00	R\$ 1.100.000,00
3.3. Marketing [MVP2]	1	R\$ 280.000,00	R\$ 280.000,00
3.4. Comércio eletrônico [MVP2]	1	R\$ 380.000,00	R\$ 380.000,00
3.5. Carteira digital, crédito e seguros [MVP3]	1	R\$ 200.000,00	R\$ 200.000,00
3.6. Ambiente de aprendizagem [MVP3]	1	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
3.7. Comunidade [MVP4]	1	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
3.8. Dashboards e relatórios [MVP4]	1	R\$ 300.000,00	R\$ 300.000,00
4. Testes integrados	8	R\$ 120.000,00	R\$ 960.000,00
5. Homologação	8	R\$ 150.000,00	R\$ 1.200.000,00
6. Go live e operação assistida	8	R\$ 110.000,00	R\$ 880.000,00
7. Suporte e atendimento (10 meses)	10	R\$ 110.000,00	R\$ 1.100.000,00
8. Melhorias (horas)	3.200	R\$ 300,00	R\$ 960.000,00
9. Licenciamento (11 meses)	11	R\$ 80.000,00	R\$ 880.000,00
10. Validação e autenticação (12 meses)	500.000	R\$ 2,00	R\$ 1.000.000,00
11. Gerenciamento (10 meses)	10	R\$ 15.000,00	R\$ 150.000,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 12.500.000,00</b>



12.6. Os custos foram estimados considerando apenas o dispêndio relacionado à implantação da solução tecnológica, estando excluídos as despesas relativas ao processo de implantação da nova política pública.

### **13. DA SUBCONTRATAÇÃO**

13.1. É permitida a subcontratação do objeto, desde que, em qualquer hipótese, permaneça a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

### **14. VALOR GLOBAL**

14.1. O Valor Global estimado é de R\$ 12.500.000,00 (doze milhões e quinhentos mil reais).

### **15. LOCAL DE ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

15.1. Os trabalhos deverão ser entregues na Cidade de Brasília, no Distrito Federal, sendo que a CONTRATADA deverá prover, também, atuação nas reuniões técnicas, nas visitas institucionais e na execução dos serviços objeto deste Termo de Referência em outras localidades, quando solicitado pela CONTRATANTE.

### **16. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO**

#### **16.1. Apresentação das Propostas**

16.1.1. O invólucro com a Proposta Técnica deverá conter a Metodologia de trabalho observando as seguintes especificações: a) orientação retrato, espaçamento simples, alinhamento justificado, numeração de páginas em fonte Calibri, cor preta e tamanho 12; b) numeração de todas as páginas, no centro inferior, pelo editor de texto, a partir da primeira página interna; c) todos os subquestos poderão ter gráficos, quadros, tabelas ou planilhas, com qualquer tipo de formatação, d) redigida em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, com clareza, sem emendas ou rasuras.

16.1.2. A PROPONENTE deverá apresentar o Portfólio de experiência da equipe/time (currículos), enviando as certificações comprobatórias como anexos à proposta. Não havendo disponibilidade on-line, os arquivos deverão ser enviados em PDF, acompanhados do resumo executivo do(s) currículo(s) do(s) técnico(s) participante(s) do projeto.

16.1.3. A PROPONENTE deverá apresentar a Qualificação da equipe em documento assinado pelo time individualmente, com currículo resumo e por quem detenha poderes de representação da PROPONENTE, devidamente identificado, e deverá apresentar:

i. **Formação** – A formação dos profissionais será comprovada por meio de apresentação de diplomas e/ou certificados de curso superior de graduação e/ou pós-graduação, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Diplomas e certificados de cursos emitidos por Instituições de Ensino Superior estrangeiras deverão estar reconhecidos e/ou revalidados pelo MEC, não sendo aceitos protocolos.

ii. **Experiência Profissional** – A experiência profissional de cada componente do time deverá ser comprovada por meio de atestados de capacidade técnica, declarações, contratos ou outro meio aceito pela legislação brasileira que comprove de forma inequívoca a sua realização e com carta de declaração de legitimidade pelos profissionais.

#### **16.2. Julgamento da Proposta Técnica**

16.2.1. Serão levados em conta pela Comissão Interna de Gestão de Compras, como critério de julgamento técnico, os seguintes atributos da Proposta Técnica, em cada quesito ou subquesito, seguindo o que foi delineado no Anexo I:

### **Quesito 1 (Q1) Metodologia de trabalho**

#### **Sub quesito 1 (SQ 1.1) Adequação ao escopo de projeto**

**a) Compreensão do Escopo:** A proposta deve demonstrar uma compreensão profunda e detalhada do escopo do projeto fornecido no Anexo A. Isso inclui o entendimento claro das particularidades do setor das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo no Brasil, bem como dos desafios enfrentados em desenvolver uma política pública para esse setor. *15 (quinze) pontos*

**b) Metodologia Proposta:** A metodologia deve ser claramente delineada e adequadamente ajustada às necessidades elencadas no escopo de projeto. É essencial que a abordagem metodológica se alinhe com os objetivos específicos do escopo. *10 (dez) pontos*  
*Pontuação Máxima 25 (vinte e cinco) pontos*

#### **Sub quesito 2 (SQ1.2) Coerência e viabilidade executória**

**a) Sequência Lógica das Atividades:** A proposta deve apresentar um plano de trabalho com uma sequência lógica das atividades que respeite a complexidade do escopo. Isso inclui a realização de um plano de trabalho detalhado, que inclua fases como pesquisa inicial, desenvolvimento da plataforma, testes, e lançamento, com prazos definidos para cada etapa e entregáveis esperados. A lógica das etapas deve ser clara, assegurando que cada fase construa uma base sólida para a próxima. *10 (quinze) pontos*

**b) Viabilidade do Cronograma:** O cronograma deve ser realista e viável, considerando o tempo necessário para cada etapa do projeto, desde a coleta de dados até a análise e elaboração das estratégias. Deve incluir marcos e prazos claros para a entrega de cada parte do estudo, garantindo que o projeto será concluído dentro dos limites de tempo definidos. A proposta deve prever possíveis desafios e apresentar soluções para mitigá-los, mantendo o cronograma dentro do prazo estipulado. *10 (dez) pontos*

**c) Viabilidade do Orçamento:** Fornecer uma estimativa detalhada dos custos associados ao desenvolvimento e manutenção do Portal Web com do Cartão do Empreendedor, incluindo despesas com pessoal, infraestrutura tecnológica, marketing, e suporte ao usuário. *10 (dez) pontos*

*Pontuação Máxima 30 (vinte e cinco) pontos*

### **Quesito 2 (Q2) Portfólio de realizações**

**a) Comprovação de Competências do Time:** A proposta deve incluir evidências documentadas de que a equipe possui as competências necessárias para realizar o projeto. Isso inclui referências e certificados que atestem a capacidade técnica e experiência em projetos semelhantes, especialmente em temas de políticas públicas para micro e pequenas empresas e empreendedorismo. *20 (vinte) pontos*

**b) Experiência Comprovada:** A empresa deve fornecer atestados corporativos que comprovem a experiência em projetos relevantes, preferencialmente relacionados a temas de políticas públicas para micro e pequenas empresas e empreendedorismo. Estes atestados devem detalhar os resultados obtidos em projetos anteriores e como esses resultados foram aplicados na prática. *30 (trinta) pontos*

*Pontuação Máxima 50 (cinquenta) pontos*

**Quesito 3 (Q3) Qualificação da equipe**

**a) Especialista em Gestão Estratégica:** A proposta deve apresentar um especialista em Gestão Estratégica com no mínimo graduação em Administração ou área correlata, que detenha Pós-graduação em gestão estratégica, e no mínimo 5 (cinco) anos de experiência na elaboração de planos estratégicos, atuando na área governamental e/ou privada. **15 (quinze) pontos**

**b) Especialista em Gestão de Projetos:** A proposta deve apresentar um especialista em Gestão de Projetos, com graduação em Administração ou área correlata e Pós-graduação em gestão de projetos, e com no mínimo 5 (cinco) anos de experiência na gestão de projetos de tecnologia da informação, atuando na área governamental e/ou privada. **15 (quinze) pontos**

**c) Especialista em Tecnologia da Informação:** A proposta deve apresentar um Especialista em Tecnologia da Informação, graduado em curso de Tecnologia da Informação e com no mínimo 5 (cinco) anos de experiência na área de tecnologia da informação. **15 (quinze) pontos**

*Pontuação Máxima 45 (trinta) pontos*

16.2.2. A pontuação da Proposta Técnica (PTL) está limitada a 150 (cento e cinquenta) e será apurada segundo a metodologia a seguir.

$$PTL = Q1 + Q2 + Q3,$$

Sendo  $Q1 = SQ1.1 + SQ1.2;$

*SQ1.1 - Adequação ao escopo da pesquisa - pontuação máxima: 25;*

*SQ1.2 - Coerência e viabilidade - pontuação máxima: 30;*

*Q2 - Portfólio de realizações - pontuação máxima: 50;*

*Q3 - Qualificação da equipe - pontuação máxima: 45;*

**PTL - PONTUAÇÃO TOTAL MÁXIMA: 150**

16.2.3. A pontuação de cada quesito corresponderá à média aritmética dos pontos atribuídos por cada membro da Comissão de Avaliação da OEI, considerando-se 02 (duas) casas decimais.

16.2.4. A Pontuação Técnica de cada PROPONENTE (PTL) corresponderá à soma dos pontos dos 03 (três) quesitos: Q1 – Metodologia de Trabalho (SQ1 e SQ2); Q2 – Portfólio de Realizações; e Q3 – Qualificação da Equipe.

16.2.5. A Pontuação Técnica da PROPONENTE (PTL) será considerada no julgamento final das Propostas Técnicas e de Preços.

**16.3. Apresentação da Proposta de Preços**

16.3.1. A proposta de preço deverá ser elaborada com preços expressos em moeda corrente nacional e apresentada sem emendas, rasuras ou entrelinhas que possam comprometer o seu teor, datada e assinada, consignando expressamente:

- i. Preço total da proposta (numericamente e por extenso);
- ii. prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias, contado da data estabelecida para apresentação dos envelopes de documentação de habilitação e propostas.
- iii. No valor da proposta deverão estar inclusos todos os custos dos serviços, tais como: salários, encargos sociais e fiscais, impostos/taxas, despesas administrativas, lucro e quaisquer despesas que se fizerem necessárias à execução dos serviços contratados.

**16.4. Julgamento da Proposta de Preços**

16.4.1. As Propostas de Preços das PROPONENTES classificadas no julgamento das Propostas Técnicas serão analisadas quanto ao atendimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

16.4.2. Será desclassificada a Proposta de Preços que contiver qualquer condicionante para a entrega dos bens e serviços.

#### 16.5. **Julgamento Final das Propostas Técnicas e de Preços**

16.5.1. No julgamento final das Propostas Técnicas e de Preços, a Comissão de Avaliação da OEI observará o rito previsto no Procedimento de Contratação da OEI – Escritório Brasil, para o critério de adjudicação Técnica e Preço, e adotará os seguintes procedimentos:

- i. Identificação do Índice Técnico (IT) de cada PROPONENTE;
- ii. Identificação do Índice de Preços (IP) de cada PROPONENTE; e
- iii. Identificação da Pontuação Final (PF) de cada PROPONENTE.

16.5.2. As propostas das empresas proponentes serão avaliadas mediante a aplicação das seguintes equações que compõe a análise Técnica (Índice Técnico) e de Preço (Índice de Preço):

#### **ÍNDICE TÉCNICO - IT**

$$IT = \left( \frac{PTE}{MaPT} \right) \times \text{Peso}$$

Onde:

**IT = Índice Técnico PTE = Pontuação Técnica em Exame MaPT = Maior Pontuação Técnica Peso = 7**

#### **ÍNDICE DE PREÇO – IP**

$$IP = \left( \frac{MePP}{PPE} \right) \times \text{Peso}$$

Onde:

**IP = Índice de Preço; MePT = Menor Proposta de Preço PPE = Proposta de Preço em exame Peso = 3**

16.5.3. Será vencedora desta concorrência a PROPONENTE que mantenha as condições de participação estabelecidas no Edital e que:

- i. tenha obtido a maior Pontuação Final (PF);
- ii. tenha sido habilitada, observadas as disposições deste TR.

### **17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

17.1. Constituem obrigações da CONTRATADA, além das demais previstas no contrato ou dele decorrentes:

- a) Operar como organização completa e fornecer serviços de elevada qualidade.
- b) Executar – com seus próprios recursos ou, quando necessário, mediante a contratação de fornecedores de bens e de serviços especializados – todos os serviços relacionados com o objeto deste contrato, de acordo com as especificações estipuladas pela CONTRATANTE.
- c) Utilizar, na elaboração dos serviços objeto deste contrato, os profissionais indicados na Proposta Técnica, admitida sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, mediante comunicação formal e aceite expresso da CONTRATANTE.
- d) Não divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato, que envolvam o nome da CONTRATANTE, sem sua prévia e expressa autorização.
- e) Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos desabonadores noticiados que envolvam a CONTRATADA, independentemente de solicitação.

- f)** Não caucionar ou utilizar o presente contrato como garantia para qualquer operação financeira.
- g)** Manter, durante a execução deste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação, exigidas neste instrumento.
- h)** Cumprir todas as leis e posturas, federais, estaduais e municipais pertinentes, e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa, bem assim, quando for o caso, a legislação estrangeira com relação a trabalhos realizados ou distribuídos no exterior.
- i)** Assumir, com exclusividade, todos os tributos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, os encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, os encargos que venham a ser criados e exigidos pelos Poderes Públicos e outras despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento do objeto pactuado.
- j)** Responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados.
- k)** Apresentar, quando solicitado pela CONTRATANTE, a comprovação de estarem sendo satisfeitos todos os seus encargos e obrigações trabalhistas, previdenciários e fiscais.
- l)** Manter por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo com relação a toda e qualquer informação que venha a ser fornecida pela CONTRATANTE, qualificada como informação sigilosa, comprometem-se as partes a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimentos a terceiros. Deverá ser considerada como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita, verbal, eletrônica ou de qualquer outro modo revelada a outra parte, contendo a expressão de sigilo. As informações que possam pôr em risco à privacidade, em especial nas dimensões da intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, terão tratamento restrito à pessoa que elas se referirem, independentemente de classificação de sigilo.
- m)** Responder perante a CONTRATANTE e fornecedores de bens e de serviços especializados por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora, omissão ou erro, na condução dos serviços de sua responsabilidade.
- n)** Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa, dolo ou omissão de seus empregados, prepostos ou contratados.
- o)** Obrigar-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações administrativas ou judiciais relacionadas com o cumprimento do presente contrato.
- p)** Se houver ação judicial, seja trabalhista e ação dos discentes, envolvendo os serviços prestados, a CONTRATADA adotará as providências necessárias no sentido de preservar a CONTRATANTE e de mantê-la a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza e, não o conseguindo, se houver condenação, reembolsará à CONTRATANTE as importâncias que este tenha sido obrigado a pagar, dentro do prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis a contar da data do efetivo pagamento.
- q)** Responder por qualquer ação administrativa ou judicial movida por terceiros com base na legislação de proteção à propriedade intelectual, direitos de propriedade ou direitos autorais, relacionadas com os serviços objeto deste contrato.

## **18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

18.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE, além das demais previstas no contrato ou dele decorrentes:

- a)** Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA;
- b)** Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços;



- c) Proporcionar condições para a boa execução dos serviços;
- d) Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento deste contrato;
- e) Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade.

18.2. A CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

## **19. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

19.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, previamente designados.

19.2. A verificação da adequação da prestação dos serviços e da conformidade da solução deverão ser realizadas com base nos critérios previstos no Termo de Referência.

19.3. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

19.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório, podendo culminar em rescisão contratual.

19.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática.

19.6. Durante a execução do objeto, a CONTRATANTE deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das falhas e irregularidades constatadas.

19.7. A CONTRATANTE deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

19.8. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

19.9. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

19.10. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

19.11. A fiscalização de que trata este item não exclui, nem reduz, a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material, tecnologia ou ferramenta inadequados ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes.

## **20. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO**



20.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

20.1.1. O objeto será executado em parcelas/fases.

20.1.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados.

20.1.3. Será verificada a adequação da prestação do serviço conforme os critérios previstos no Termo de Referência.

20.1.4. A CONTRATADA poderá justificar todas as ocorrências que cometer, sendo passível à CONTRATANTE a revisão de suas decisões.

20.1.5. A justificativa deverá ser por escrito e entregue por meio eletrônico (e-mail).

## **21. DO RECEBIMENTO E DA ACEITAÇÃO DO OBJETO**

21.1.1. O recebimento do objeto será realizado em fase pela equipe da CONTRATANTE.

21.1.2. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

21.1.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na Proposta, devendo ser corrigidos, refeitos ou substituídos no prazo fixado pela CONTRATANTE, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

## **22. DO PAGAMENTO**

22.1.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento dos serviços, nos termos abaixo.

22.1.2. O pagamento será efetuado pela CONTRANTE no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, emitida pela CONTRATADA ou diretamente pelos membros do consórcio, caso seja o caso, e dos documentos comprobatórios.

22.1.3. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- i. O prazo de validade;
- ii. A data da emissão;
- iii. Os dados do contrato e da contratante;
- iv. O período de prestação dos serviços;
- v. O valor a pagar.

22.1.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras.

22.1.5. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

22.1.6. Será considerada a data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

## **23. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

23.1.1. O período de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura.

23.1.2. No caso de prorrogação, o valor total do contrato será reajustado para cada exercício com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

## **24. DO REAJUSTE**

24.1.1. Os preços são fixos e não reajustáveis no prazo da execução contratual.

## **25. DOS DIREITOS AUTORAIS E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

25.1.1. Em decorrência do contrato, os direitos patrimoniais dos materiais concebidos pela CONTRATADA, por meio de seus empregados ou prepostos, bem como os estudos, análises e planos vinculados a essas atividades, com todas as suas características, diretas e indiretas, consequências e direitos conexos que possam advir da edição, utilização, reprodução e divulgação, pertencerão à CONTRATANTE.

25.1.2. Qualquer remuneração devida em decorrência da cessão dos direitos patrimoniais de autor e conexos será sempre considerada como já incluída no custo de produção.

## **26. DA PROTEÇÃO DE DADOS**

26.1. De acordo com a legislação europeia de proteção de dados em vigor no Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, os dados pessoais fornecidos pelo PROVEDOR/EXPERTO/DOCENTE/CONSULTOR também poderão ser processados pela Secretaria Geral da OEI domiciliada em Madri (Espanha) em C/Bravo Murillo 38 (CP 28015) a fim de justificar as despesas e cumprimento das disposições das normas indicadas. Esse processo será realizado por meio dos dados do contrato que são enviados para a plataforma de gerenciamento de projetos da OEI e para o Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) da OEI, cujos servidores estão alojados em território da União Europeia, e aos quais somente pessoas autorizadas pela Secretaria Geral terão acesso.

26.2. Esse procedimento será realizado exclusivamente para a execução do contrato e os dados serão mantidos pelo tempo legalmente previsto para fins de arquivamento e auditoria. Os mesmos não serão compartilhados com terceiros, exceto por obrigação legal. O contratado tem o direito de retirar o consentimento para processar os dados a qualquer momento e que, se exercer esse direito, o contrato terá que ser rescindido nos mesmos termos estabelecidos por ele, uma vez que o processamento dos dados é essencial para a execução do contrato. Da mesma forma, o PROVEDOR/EXPERTO/DOCENTE/CONSULTOR também pode exercer os direitos de acesso, retificação, exclusão e portabilidade de seus dados e os de limitação ou oposição ao tratamento através do endereço de e-mail: [proteccion.datos@oei.int](mailto:proteccion.datos@oei.int), comprovando devidamente sua identidade. Em qualquer situação, o contratado tem o direito de apresentar uma queixa à Agência Espanhola de Proteção de Dados (AEPD).

## **27. PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS CONSORCIADAS**

27.1. Na hipótese de participação de empresas em consórcio, observar-se-ão as seguintes normas:

- i. apresentação, por parte das empresas consorciadas, da documentação comprobatória de sua habilitação jurídica, qualificação técnica, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação econômico financeira e de cumprimento ao disposto no inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição da República Federativa do Brasil, admitindo-se, para efeito da qualificação técnica, a apresentação de atestados das empresas consorciadas, em conjunto ou separadamente;

- ii. não será permitida a participação de empresa consorciada, suas coligadas, controladas, controladora ou sob controle comum, em mais de um consórcio ou isoladamente. Caso uma Proponente participe de um consórcio, ficará ela impedida de participar isoladamente da licitação, permanecendo a sua participação apenas no referido consórcio;
- iii. as microempresas e as empresas de pequeno porte integrantes de consórcio somente usufruirão dos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006 se consorciadas exclusivamente entre si e desde que o somatório das receitas brutas de suas integrantes seja igual ou inferior ao valor máximo estabelecido na referida Lei Complementar e suas alterações.

27.2. Caso o vencedor do certame seja consórcio, fica obrigado a promover a constituição e o registro do consórcio nos termos do compromisso, tendo como objeto social previsão de atividade compatível com o objeto licitado. A assinatura do CONTRATO poderá ser realizada mediante a apresentação do protocolo de requerimento da constituição e do registro do consórcio na Junta Comercial de sua sede.

27.3. No caso de empresas reunidas em consórcio deverão ser apresentados ainda os seguintes documentos:

(1) Compromisso de constituição do consórcio, subscrito pelas consorciadas contendo:

- a) denominação do consórcio;
- b) composição do consórcio, indicando o percentual de participação de cada empresa consorciada e o compromisso de que o consórcio não terá a sua composição ou constituição alteradas, ou sob qualquer forma modificadas, sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE;
- c) organização do consórcio;
- d) objetivo do consórcio;
- e) prazo de duração do consórcio, que não deve ser inferior ao da duração do Contrato;
- f) a responsabilidade solidária de todos os participantes do consórcio, perante o CONTRATANTE, pelos atos praticados no âmbito desta licitação e na execução do Contrato;
- g) indicação da empresa líder como responsável junto ao CONTRATANTE por todos os empreendimentos que envolvam o consórcio.

(2) Instrumento de procuração outorgando à empresa líder poderes expressos, irrevogáveis e irrevogáveis, para concordar com condições, transigir, renunciar a recursos, compromissar-se, receber citações, assinar quaisquer papéis, documentos e instrumentos de contratação relacionados com o objeto deste Edital.

27.4. O objeto social do Proponente deverá ser compatível com o serviço a ser licitado, caso o objeto social do Proponente seja incompatível com o serviço a ser licitado este será considerado inabilitado para a execução dos serviços.

27.5. É permitido no máximo 03 (três) empresas na formação do consórcio.

27.6. Essa limitação tem por motivação ampliar a competitividade do certame, pois é possível reconhecer que existem diversas empresas no mercado capazes de atender aos requisitos solicitados neste Termo de Referência. Contudo, devemos atentar que os valores financeiros necessários para execução do projeto deste Termo de Referência podem ser considerados de grande vulto o que potencialmente afastaria empresas devido aos altos investimentos iniciais.

27.7. Além disso, o Novo Portal do Empreendedor agrega um grande conjunto de funcionalidades tecnológicas que, ainda que todas sejam ofertadas amplamente no mercado, é razoável considerar que a permissão de consórcio auxilia a competição por permitir que empresas com partes das soluções possam se reunir para atender a necessidade da administração.

27.8. Por outro lado, a permissão de um grande conjunto de empresas reunidas poderia indicar que cada uma possuiu uma pequeníssima parcela da solução. Essa possibilidade poderia incorrer em graves problemas de interoperabilidade e incompatibilidade de sistemas e ainda a necessidade de desenvolvimento de diversas aplicações (APIs), conectores, e middlewares para compatibilizar dados e processos entre sistemas para garantir a comunicação entre as soluções. Tecnicamente quando diferentes empresas possuem infraestruturas heterogêneas, como servidores, bases de dados, e ambientes de desenvolvimento distintos (por exemplo, sistemas baseados em Windows, Linux, Oracle, ou SQL Server), a integração pode se tornar complexa. Essas incompatibilidades geram desafios na comunicação entre sistemas, exigindo customizações específicas e, muitas vezes, onerosas.

27.9. Além disso, cada empresa geralmente possui formatos próprios para armazenamento de dados, o que pode complicar a uniformização e o fluxo de informações no portal. Esse problema gera inconsistências nos dados e dificulta a aplicação de políticas de segurança unificadas, essenciais para evitar brechas de segurança.

27.10. Ainda analisando as questões de segurança de dados, a integração de sistemas diversos resulta em uma superfície de ataque muito maior. Cada novo sistema conectado ao portal representa um novo ponto de entrada potencial para atacantes, o que aumenta exponencialmente as oportunidades para atividades maliciosas, como acesso não autorizado, roubo de dados, e ataques de negação de serviço (DDoS). Essas integrações de sistemas geralmente exigem protocolos de comunicação padronizados (como HTTP, RESTful APIs ou SOAP). Mas, se os sistemas estiverem utilizando versões desatualizadas desses protocolos, o portal estará exposto a interceptações, adulteração de dados, ou mesmo ataques man-in-the-middle, comprometendo a integridade, disponibilidade e a confidencialidade dos dados.

27.11. Ainda podemos apontar que cada empresa adota políticas de segurança próprias. A falta de padronização entre as políticas de segurança pode facilitar o acesso indevido aos sistemas, especialmente se uma empresa possuir medidas de segurança mais fracas que outras. Isso também compromete a implementação de uma política centralizada e robusta de gestão de identidades e acessos (IAM - Identity and Access Management).

27.12. Ainda seria possível apontar que cada sistema pode gerar registros de logs variados, o que dificulta a criação de uma auditoria integrada.

27.13. Cada empresa agregada ao consórcio pode ampliar as vulnerabilidades de segurança apresentadas acima.

27.14. Desse modo, com a finalidade de obtermos a proposta mais vantajosa técnica e economicamente, resta demonstrado que a limitação de 03 (três) empresas em cada consórcios amplia a competitividade e ao mesmo tempo reduz os riscos de segurança de dados e financeiros do projeto.

## **28. PROVA DE CONCEITO**

28.1. A empresa classificada provisoriamente em primeiro lugar no certame deverá realizar, uma demonstração das funcionalidades do produto para atendimento aos requisitos do Novo Portal do Empreendedor, onde serão analisadas suas funcionalidades operacionais e características técnicas solicitadas neste termo, por funcionários designados pela CONTRATANTE.

28.2. A partir da convocação, a proponente terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis para montagem do ambiente para prova de conceito, nas dependências indicadas pela CONTRATANTE.

28.3. Ao término da apresentação, será emitido um atestado de demonstração, que atestará a realização da Prova de Conceito.

- 28.4. A CONTRATANTE emitirá relatório final, conforme roteiro previsto no Anexo II deste Termo de Referência, que atestará se a solução demonstrada pela proponente foi considerada classificada ou desclassificada.
- 28.5. A Prova de Conceito será realizada pelo representante legal da proponente ou funcionário com procuração com poderes para a realização da prova de conceito, devidamente identificados.
- 28.6. Para a equipe técnica considerar a solução classificada para ser contratada, todos os itens do roteiro anexo deste Termo de Referência, deverão ser considerados ATENDIDOS.
- 28.7. A sessão de demonstração das funcionalidades básicas do Novo Portal do Empreendedor será pública, sendo limitado a 01 (um) representante de cada fornecedor participante do certame.
- 28.8. Não é permitido qualquer tipo de interferência, pergunta ou outra forma de manifestação pelos presentes, que não sejam aqueles designados pela Contratante ou pela proponente classificada para a Prova de Conceito, sob pena de ser solicitada a retirada do recinto.
- 28.9. A disponibilização dos hardwares e softwares necessários à realização da prova de conceito são de inteira responsabilidade da proponente.
- 28.10. A CONTRATANTE disponibilizará ao proponente espaço físico, rede elétrica e TV Led com conexões VGA e HDMI. O proponente deve trazer equipamento capaz de se conectar a esta TV ou trazer sua própria TV/Monitor.
- 28.11. O proponente deve, dentro do prazo definido, preparar o ambiente para iniciar a prova de conceito. Como o fornecedor deverá garantir o funcionamento adequado dentro do prazo definido, a CONTRATANTE, mediante agendamento prévio, pode disponibilizar acesso ao ambiente físico e equipamentos destinados à prova de conceito de modo que o fornecedor possa executar testes.
- 28.12. A prova de conceito deverá ser realizada sem custos para a CONTRATANTE, sejam custos de serviço, pessoal, viagem, hospedagem, alimentação, investimentos em hardware e software, ou ainda qualquer outra despesa realizada pelo proponente para participar do processo licitatório ou da prova de conceito.
- 28.13. O proponente que for reprovado na prova de conceito não terá direito a qualquer indenização.
- 28.14. Durante a prova de conceito poderá ser feito questionamentos à proponente pela equipe designada da CONTRATANTE permitindo a verificação dos requisitos constantes do Termo de Referência.
- 28.15. À Comissão Técnica da CONTRATANTE é facultada a possibilidade de realizar diligências para aferir o cumprimento dos requisitos, caso necessário.
- 28.16. Ao final da prova de conceito a Comissão Técnica da CONTRATANTE emitirá relatório sucinto descrevendo os testes realizados e a conclusão sobre a aprovação ou desclassificação.
- 28.17. Será desclassificada a proponente que for convocada para a prova de conceito e não demonstrar a compatibilidade de seu produto conforme as especificações técnicas exigidas ou não comparecer no dia marcado sob qualquer pretexto.
- 28.18. Será concedido prazo de 02 (dois) dias úteis para apresentação de contraprova pela proponente desclassificada na prova de conceito.
- 28.19. Em caso de desclassificação na prova de conceito, assegurado o procedimento do anterior de contraprova, deverá ser convocada a próxima proponente na ordem de classificação, para a realização dos mesmos testes, com o mesmo roteiro e prazos definidos neste item do Termo de Referência.



28.20. A CONTRATANTE, além da equipe técnica, designará um **Coordenador** para a realização da Prova de Conceito que terá as seguintes competências:

- Resolver eventuais questões omissas;
- Autorizar a entrada e permanência de pessoas na sala de testes, conforme as regras deste Edital.
- Formalizar o início, intervalos e fim das atividades de testes, de acordo com as regras do Edital;
- Intermediar discussões entre a equipe da proponente e demais membros da equipe da CONTRATANTE;
- Decidir, motivadamente, sobre o atendimento ou não de determinado requisito, no caso de discordância entre os técnicos designados, que reduzirão a termo as razões de decisão de cada um.
- Encerrar a avaliação de um requisito depois de esgotadas as tentativas razoáveis de atendimento;
- Receber qualquer documentação entregue pela proponente.

## **29. DAS ALTERAÇÕES**

29.1.1. O presente instrumento poderá sofrer alterações, desde que devidamente justificadas pela CONTRATANTE, em caso de necessidade de modificação do projeto ou novas especificações técnicas, bem como, nos casos de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto.

29.1.2. Nas alterações unilaterais a que se refere a alínea anterior, a CONTRATADA será obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

29.1.3. Quando houver circunstâncias supervenientes, que foram imprevisíveis na data do procedimento da licitação, devidamente justificados pela CONTRATANTE, desde que não descaracterizem a natureza do contrato, será permitido o acréscimo de até 50% (cinquenta por cento) do valor inicial contratado, nos termos do Manual de Contratações da OEI.

## **30. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

30.1.1. A omissão ou tolerância das partes – em exigir o estrito cumprimento das disposições do contrato ou em exercer prerrogativa dele decorrente – não constituirá novação ou renúncia, nem lhes afetará o direito de, a qualquer tempo, exigirem o fiel cumprimento do avençado.

30.1.2. O contrato não implica renúncia de nenhum dos privilégios e imunidades reconhecidos à OEI, nos ordenamentos dos países em que esta Organização possui atividade, principalmente ao Acordo de Sede, promulgado por meio do Decreto Presidencial nº 5.128, de 6 de julho de 2004, bem como o Acordo Básico de Cooperação, promulgado pelo Decreto Presidencial nº 8.289, de 25 de julho de 2014, e o Convênio de Santo Domingo (Ata de Registro dos Estatutos da OEI), internalizado por meio do Decreto Presidencial nº 7.503, de 24 de junho de 2011.

30.1.3. No caso de rescisão do Termo de Contribuição firmado entre o Ministério do Empreendedorismo e da Micro e Pequena Empresa (MEMPE) e a OEI, em conformidade com as cláusulas de resolução previstas no referido acordo, o presente contrato poderá ser rescindido mediante aplicação das regras previstas no Edital, apurando-se os serviços prestados.

## **ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA:**

ANEXO I – ESCOPO DO PROJETO



ANEXO II – ROTEIRO PARA AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO  
ANEXO III – ATESTADO DE DEMONSTRAÇÃO DE SISTEMA

**TERMO DE REFERÊNCIA  
ANEXO I  
ESCOPO DO PROJETO**

O escopo do projeto "implantação, operação e gerenciamento do Novo Portal do Empreendedor" delinea como seu objetivo central criar uma plataforma digital integrada que simplifique o acesso a informações e serviços essenciais para Micro e Pequenas Empresas (MPes). Para tanto, deverão ser elaborados os seguintes passos pela consultoria:

1. **Compreensão ampla do Objetivo do Projeto:** Desenvolver o Portal Web com o Cartão do Empreendedor com o propósito de eliminar barreiras enfrentadas por pequenos e microempreendedores. O objetivo é fornecer uma plataforma digital centralizada que ofereça informações sobre regulamentações, oportunidades de financiamento, e melhores práticas de mercado, ajudando os empreendedores a administrar e expandir seus negócios.
2. **Análise de Contexto:** Descrever o cenário atual em que os pequenos e microempreendedores operam, incluindo os desafios econômicos, burocráticos, de acesso a informações e uma matriz de inclusão social com, no mínimo, quatro aspectos: raça, gênero, regionalidade e zoneamento (urbano e rural). Deve-se incluir também uma análise das limitações existentes nas plataformas e serviços disponíveis para MPes.
3. **Metodologia:** Detalhar a abordagem para o desenvolvimento do Portal Web com o Cartão do Empreendedor, incluindo etapas como levantamento de necessidades dos empreendedores, design da plataforma, integração de serviços, e testes com usuários. A metodologia também deve abranger como as informações serão coletadas e organizadas para que sejam facilmente acessíveis e úteis para os empreendedores.
4. **Estrutura da Política:** Apresentar as principais diretrizes para o desenvolvimento e implementação do Portal Web com o Cartão do Empreendedor, incluindo a criação de um sistema integrado que permita o acesso fácil a informações regulatórias, financeiras, e de mercado. Detalhar como essas funcionalidades serão oferecidas de forma acessível e intuitiva para os usuários.
5. **Plano de Implementação e Monitoramento:** Descrever como o Portal Web com o Cartão do Empreendedor serão implementados, com foco em um lançamento gradual e fases de teste. Incluir indicadores de sucesso, como o número de empreendedores cadastrados e a frequência de uso da plataforma, além de mecanismos para monitoramento contínuo e melhorias baseadas no feedback dos usuários.
6. **Riscos e Mitigações:** Identificar possíveis riscos, como a resistência dos empreendedores à adoção de novas tecnologias, dificuldades técnicas no desenvolvimento da plataforma ou questões de gênero e raça que podem impedir determinados grupos populacionais a serem beneficiados a terem acesso à plataforma ou à política como um todo, e propor estratégias para mitigá-los, como campanhas de conscientização e suporte técnico intensivo.
7. **Referências e Estudos de Caso:** Incluir exemplos de plataformas semelhantes que foram implementadas com sucesso em outros países ou regiões, demonstrando como esses modelos podem ser adaptados para a realidade dos MPes locais. Referências a estudos ou iniciativas

que comprovem a eficácia de um portal digital como ferramenta de apoio ao empreendedorismo devem ser citadas.

**TERMO DE REFERÊNCIA**  
**ANEXO II**  
**ROTEIRO PARA AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO**

A tabela a seguir contempla o roteiro a ser observado na realização do teste de avaliação, em conformidade com o estabelecido no Termo de Referência:

<b>CNPJ da empresa</b>		
<b>Razão Social</b>		
<b>Funcionalidades Operacionais do Sistema</b>	<b>Demonstrado/ Atestado? (Sim ou Não)</b>	<b>Atendido? (Sim ou Não)</b>
Demonstrar que a solução realiza a validação da biometria facial dos usuários.		
Demonstrar que a solução permite a validação do CNPJ, razão social e situação da empresa na Receita Federal		
Demonstrar que a solução permite a criação de biometria de voz.		
Demonstrar que a plataforma de gestão de recompensas da solução atua em diferentes segmentos e que gerem prêmios. A plataforma deverá contar com ao menos 30 (trinta) parceiros, em 03 (três) segmentos distintos.		
Demonstrar que a solução provê funcionalidades que permitam fornecer atendimento multicanal, no mínimo por meio de portal web, chat, e-mail, telefone e WhatsApp.		
Demonstrar que a solução permite a continuidade do atendimento ao usuário com a alternância de canal de atendimento, em fluxo contínuo, sem a necessidade de fornecimento das mesmas informações, mantendo uma experiência única, compatível com a visão Omnichannel.		
Demonstrar que a solução permite a criação de bases de conhecimento com informações textuais em quaisquer tipos e formatos (estruturado e não estruturado), contendo processos de negócio, regras de contratação e condução de serviços e produtos e quaisquer informações que sejam consideradas pertinentes. A base de conhecimento deve aceitar informações e dados, incluindo, sem a eles se limitar, arquivos de linguagem de marcação de hipertexto, registros, áudio, planilhas, gráficos, imagens, entre outros.		
Disponibilizar solução voltada a automatização do atendimento (Chatbot).		
Disponibilizar solução para automatização do atendimento por voz (Voicebot), permitindo envio por voz direta, voz gravada ou texto e recebimento pelas mesmas vias, de acordo com a escolha do interlocutor.		

---

Assinatura  
AVALIADOR:

---

Assinatura  
AVALIADOR:

**TERMO DE REFERÊNCIA  
ANEXO III  
ATESTADO DE DEMONSTRAÇÃO DE SISTEMA**

<p><b>OBJETO:</b> Contratação de empresa especializada na implantação, operação e gerenciamento do Novo Portal do Empreendedor e de seus serviços, de acordo com as especificações e os detalhamentos constantes neste Termo de Referência.</p>	
<p>DATA DA DEMONSTRAÇÃO – / / 2025</p>	
<p><b>DADOS DA EMPRESA</b>                  Razão Social:                  Endereço:                  CNPJ (MF) n°:                  Telefone:                  Fax:                  Endereço Eletrônico:</p>	
<p><b>DADOS DO RESPONSÁVEL TÉCNICO DA EMPRESA</b>                  Nome:                  RG n°:                  CPF n°:                  Cargo:                  Matrícula:</p>	
<p>A CONTRATANTE, por meio do Responsável Técnico Sr.(a) _____, atesta, para os devidos fins, que a empresa supracitada, por meio de seu representante acima mencionado, realizou, na data de hoje, a Prova de Conceito do Cartão Empreendedor e Portal Web.</p> <p>Brasília/DF, de de 2025.</p>	
<p>_____</p> <p>Representante da Proponente</p>	<p>_____</p> <p>Representante da CONTRATANTE</p>



**LICITAÇÃO N.º 11195/2025 – OEI/MEMP****ANEXO B****MODELO DE DECLARAÇÃO DE FATOS IMPEDITIVOS**

(NOME DA EMPRESA) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_, sediada \_\_\_\_\_ (endereço Completo) \_\_\_\_\_, declara, sob penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente procedimento licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Cidade/UF, de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
Nome e assinatura do declarante

**LICITAÇÃO N.º11195/2025 – OEI/MEMP****ANEXO C****MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGAR MENOR****DECLARAÇÃO**

(Nome da empresa)....., inscrita no CNPJ sob o nº....., sediada (endereço completo) ..... , declara, sob as penas da Lei, que não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (catorze) anos. (conforme Lei nº 9.854/1999)

Cidade/UF,      de                      de 2025.

---

**REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA**  
(Nome e Cargo)

**LICITAÇÃO N.º11195/2025 – OEI/MEMP****ANEXO D****DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA  
DE TRABALHO ESCRAVO E INFANTIL****M O D E L O****Declaração de Inexistência de Trabalho Escravo e Infantil**

A proponente \_\_\_\_\_, com sede em \_\_\_\_\_ (endereço completo), \_\_\_\_\_, inscrita sob o CNPJ N° \_\_\_\_\_, neste ato representada por seus representantes legais \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_ (nome, CPF, residência), DECLARA para a Organização de Estados Ibero-americanos – OEI que inexistente contra si decisão administrativa final sancionadora, exarada por autoridade ou órgão competente, em razão da prática de atos que importem em discriminação de raça ou gênero, trabalho infantil ou escravo, e/ou sentença condenatória transitada em julgado, proferida em decorrência dos referidos atos, ou ainda, de outros que caracterizem assédio moral ou sexual, ou que importem em crime contra o meioambiente.

Cidade/UF, de de 2025.

---

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA  
(Nome e Cargo)

LICITAÇÃO N.º 11195/2025 – OEI/MEMP

ANEXO E

**DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOBRE OS CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO**

Eu, abaixo assinado [*nome da pessoa que assina*] em representação

Nome da Empresa/Instituição Proponente:  
CNPJ da Proponente:  
Nome completo do Representante Legal:  
Número CPF Representante Legal:  
Forma da Representação:

**I. SITUAÇÃO DE EXCLUSÃO RELATIVAS À PESSOA/EMPRESA**

<b>1. Declara que a pessoa ou a empresa/instituição acima mencionada se encontra em uma das situações seguintes:</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
a) faliu ou está sujeito a insolvência ou liquidação, seus ativos estão sendo administrados por um liquidatário ou por um tribunal, está em falência, suas atividades comerciais foram suspensas ou estão em situação semelhante, resultantes de um procedimento da mesma natureza sob leis ou regulamentos nacionais;		
b) tenha sido condenado, por meio de sentença final ou decisão administrativa final, que a pessoa/empresa não cumpriu suas obrigações com relação ao pagamento de impostos ou contribuições para a seguridade social ou trabalhista, nos termos da lei aplicável;		
c) tenha sido condenado, por meio de um julgamento final ou uma decisão administrativa final, que a pessoa é culpada de uma falta grave de ética profissional por ter violado as leis ou regulamentos aplicáveis ou os padrões deontológicos da profissão à qual pertence, ou por qualquer conduta ilegal que afete significativamente sua credibilidade profissional, quando tal conduta denotar um objetivo intencional ou negligência grave, incluindo qualquer uma das seguintes condutas:		
(i) alterar fraudulenta ou negligentemente as informações necessárias para verificar a ausência de razões para exclusão ou para cumprir os critérios de seleção ou para executar um contrato ou acordo;		
(ii) firmar um acordo com terceiros para distorcer a concorrência;		
(iii) violar direitos de propriedade intelectual;		
(iv) tentar influenciar em processo de tomada de decisão do Órgão de Contratação durante um procedimento de contratação;		
(v) tentativa de obter informações confidenciais que possam conferir vantagem indevida ao procedimento de adjudicação.		
d) tenha sido condenado em sentença final, por qualquer um dos seguintes atos:		
(i) fraude;		
(ii) corrupção;		

(iii)	conduta relacionada a uma organização criminosa;		
(iv)	lavagem de dinheiro (branqueamento de capitais) ou financiamento de terrorismo;		
(v)	delitos de terrorismo ou delitos ligados a atividades terroristas;		
(vi)	trabalho infantil ou outras infrações relacionadas com tráfico de seres humanos;		
e)	tenha sido condenado, por meio de sentença final ou decisão administrativa final, que a pessoa ou entidade criou uma entidade em outro território com a intenção de evitar obrigações tributárias, sociais ou quaisquer outras obrigações legais no lugar de sua sede social, administração sede ou centro de atividades principal.		
f)	tenha sido condenado por meio de um julgamento final ou uma decisão administrativa final que a entidade foi criada para os fins estabelecidos na letra e.		

## II – SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO RELATIVAS A PESSOAS FÍSICAS OU JURÍDICAS COM PODERES DE REPRESENTAÇÃO, DE DECISÃO OU DE CONTROLE EM RELAÇÃO EM RELAÇÃO À PESSOA JURÍDICA E AO TITULAR

*Não aplicável a pessoas físicas, a Estados membros e as autoridades locais*

2. O abaixo-assinado declara que é membro do órgão de administração, direção ou controle da pessoa coletiva acima mencionada ou que possui poderes de representação, decisão ou controle em relação à referida pessoa coletiva (Nomeadamente, os diretores das empresas, os membros dos órgãos de administração ou de supervisão e as pessoas físicas ou jurídicas que detêm a maioria das ações) ou proprietário da pessoa jurídica estão em uma das seguintes situações:	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>N.A.</b>
Situação mencionada na letra c) acima (falta profissional grave);			
Situação mencionada na letra d) acima (fraude, corrupção ou outros crimes);			
Situação mencionada na letra e) acima (criação de uma entidade com a intenção de evitar obrigações legais);			
Situação mencionada na letra f) acima (pessoa criada com a intenção de evitar obrigações legais).			

## III – SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO RELACIONADAS COM PESSOAS FÍSICA OU JURÍDICAS QUE ASSUMEM RESPONSABILIDADE ILIMITADA PELAS DÍVIDAS DA PESSOA JURÍDICA

3. declara que uma pessoa singular ou coletiva que assume responsabilidade ilimitada pelas dívidas da referida pessoa coletiva está em uma das seguintes situações. Em caso afirmativo, indique no anexo da presente declaração o nome das pessoas envolvidas com uma breve explicação:	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>N.A.</b>
Situação contemplada na letra a) supra			

Situação contemplada na letra b) supra (falta de pagamento de impostos, contribuições para a seguridade social ou trabalhista).			
---	--	--	--

**PROVAS DOCUMENTAIS PARA A ADJUDICAÇÃO - SOLICITAÇÃO PRÉVIA**

Mediante solicitação e no prazo fixado pelo Órgão de Contratação, a pessoa deve apresentar as seguintes comprovações relacionadas às pessoas singulares ou coletivas:

Para as situações descritas nas letras a), c), d), e) e f), um certificado criminal recente ou, na sua falta, um documento equivalente recentemente emitido por uma autoridade judicial ou administrativa do país de estabelecimento da pessoa que comprove que esses requisitos foram atendidos (Polícia Federal e Cartório do Distribuidor).

**PROVAS RELATIVAS A SELEÇÃO**

O abaixo assinado declara que a pessoa acima mencionada tem possibilidade de apresentar, mediante solicitação e sem demora, os documentos comprobatórios necessários listados nas seções referentes às Especificações do Edital.

***A pessoa nomeada poderá ser excluída deste procedimento se alguma das declarações ou informações apresentadas como condição para participação neste procedimento for falsa.***

Cidade/UF,      de      de 2025.

---

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA  
(Nome e Cargo)



# LICITAÇÃO N.º 11195/2025 – OEI/MEMP

## ANEXO F

### MINUTA DE CONTRATO

**CONTRATO N.º ..... / 2025 – OEI / MEMP,  
QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM  
LADO A ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS  
IBERO-AMERICANOS PARA A  
EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA -  
OEI, E, DE OUTRO, A EMPRESA .....,  
PARA OS FINS QUE ESPECIFICA.**

A Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação a Ciência e a Cultura - OEI, Organismo Internacional, com sede no SHS Quadra 06, Conjunto A, Bloco C, Ed. Brasil 21, Sala 919, CEP 70316-109, Brasília/DF., inscrita no CNPJ sob o nº. 06.262.080/0001-30, doravante denominada de CONTRATANTE, e, de outro lado, a empresa....., com sede na....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., doravante denominada CONTRATADA, no âmbito do Programa/Projeto Programa de Cooperação – Contribuição Voluntária MEMP e tendo em vista o que consta na Licitação nº 11195/2025 – OEI/MEMP, Termo de Referência nº 11195, resolvem celebrar o presente Contrato, mediante as condições expressas nas cláusulas seguintes:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços de desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento do **Cartão do Empreendedor** e do novo **Portal do Empreendedor**, contendo informações, serviços, tecnologias e ferramentas, conforme especificações e detalhamentos constantes do Termo de Referência, Anexo "A", do Edital da Licitação nº 11195/2025- OEI/MEMP e proposta da Contratada, datada de ....., que passam a fazer parte integrante deste Termo independente de transcrição.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO**

O presente Contrato vincula-se à Licitação nº 11195/2025– OEI/MEMP e Termo de Referência 11195, bem como a proposta da Contratada que fazem parte integrante deste Termo, independente de transcrição.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR**

Pela prestação dos serviços aqui contratados, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor de R\$ ..... (.....), a serem pagos em tantas parcelas conforme cronograma físico-financeiro detalhado no Termo de Referência.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

Constituem obrigações da CONTRATANTE, além daquelas previstas no Termo de Referência, Anexo A, da Licitação nº 11195/2025 – OEI/MEMP, as seguintes:

- I. Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a **CONTRATADA**;
- II. Fornecer e colocar à disposição da **CONTRATADA** todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços;
- III. Proporcionar condições para a boa execução dos serviços;
- IV. Notificar, formal e tempestivamente, a **CONTRATADA** sobre as irregularidades observadas no cumprimento deste contrato;
- V. Notificar a **CONTRATADA**, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade.

A **CONTRATANTE** comunicará à **CONTRATADA** por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

**Subcláusula Única** - A **CONTRATANTE** comunicará à **CONTRATADA** por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

## **CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além daquelas previstas no Termo de Referência, Anexo A, da Licitação nº 11195/2025 – OEI/MEMP, as seguintes:

- a) Operar como organização completa e fornecer serviços de elevada qualidade.
- b) Executar – com seus próprios recursos ou, quando necessário, mediante a contratação de fornecedores de bens e de serviços especializados – todos os serviços relacionados com o objeto deste contrato, de acordo com as especificações estipuladas pela **CONTRATANTE**.
- c) Utilizar, na elaboração dos serviços objeto deste contrato, os profissionais indicados na Proposta Técnica, admitida sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, mediante comunicação formal e aceite expresso da **CONTRATANTE**.
- d) Não divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato, que envolvam o nome da **CONTRATANTE**, sem sua prévia e expressa autorização.
- e) Prestar esclarecimentos à **CONTRATANTE** sobre eventuais atos ou fatos desabonadores noticiados que envolvam a **CONTRATADA**, independentemente de solicitação.
- f) Não caucionar ou utilizar o presente contrato como garantia para qualquer operação financeira.
- g) Manter, durante a execução deste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação, exigidas neste instrumento.
- h) Cumprir todas as leis e posturas, federais, estaduais e municipais pertinentes, e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa, bem assim, quando for o caso, a legislação estrangeira com relação a trabalhos realizados ou distribuídos no exterior.
- i) Assumir, com exclusividade, todos os tributos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, os encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, os encargos que venham a ser criados e exigidos pelos Poderes Públicos e outras despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento do objeto pactuado.
- j) Responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados.
- k) Apresentar, quando solicitado pela **CONTRATANTE**, a comprovação de estarem sendo satisfeitos todos os seus encargos e obrigações trabalhistas, previdenciários e fiscais.
- l) Manter por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo com relação a toda e qualquer informação que venha a ser fornecida pela **CONTRATANTE**, qualificada como informação sigilosa, comprometem-se as partes a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar

conhecimentos a terceiros. Deverá ser considerada como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita, verbal, eletrônica ou de qualquer outro modo revelada a outra parte, contendo a expressão de sigilo. As informações que possam pôr em risco à privacidade, em especial nas dimensões da intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, terão tratamento restrito à pessoa que elas se referirem, independentemente de classificação de sigilo.

**m)** Responder perante a CONTRATANTE e fornecedores de bens e de serviços especializados por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora, omissão ou erro, na condução dos serviços de sua responsabilidade.

**n)** Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa, dolo ou omissão de seus empregados, prepostos ou contratados.

**o)** Obrigar-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações administrativas ou judiciais relacionadas com o cumprimento do presente contrato.

**p)** Se houver ação judicial, seja trabalhista e ação dos discentes, envolvendo os serviços prestados, a CONTRATADA adotará as providências necessárias no sentido de preservar a CONTRATANTE e de mantê-la a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza e, não o conseguindo, se houver condenação, reembolsará à CONTRATANTE as importâncias que este tenha sido obrigado a pagar, dentro do prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis a contar da data do efetivo pagamento.

**q)** Responder por qualquer ação administrativa ou judicial movida por terceiros com base na legislação de proteção à propriedade intelectual, direitos de propriedade ou direitos autorais, relacionadas com os serviços objeto deste contrato.

## **CLAUSULA SEXTA – CONFIDENCIALIDADE**

As partes comprometem-se a manter absoluta confidencialidade sobre as informações e a documentação que ambas fornecem uma à outra ou têm acesso durante a prestação do serviço.

**Subcláusula Primeira** - Ambas as partes concordam em não divulgar, ou direta ou indiretamente, usar as informações e conhecimentos adquiridos, derivados do relacionamento contratual acordado entre as partes em outros serviços que não são objeto deste contrato.

**Subcláusula Segunda** - As partes devem adotar as medidas de segurança necessárias para que seus funcionários, fornecedores e empregados deste último ou colaboradores, mesmo após a rescisão de seus respectivos contratos, cumpram essa obrigação.

**Subcláusula Terceira** - As informações fornecidas pelo OEI não serão usadas pelo Contratado para qualquer finalidade que não esteja relacionada à execução deste contrato. Essas informações não podem ser divulgadas, vendidas ou cedidas, arrendadas ou de qualquer forma exploradas comercialmente ou não, por, ou em nome da Contratada, nem durante a vigência do contrato nem após sua rescisão.

## **CLAUSULA SÉTIMA - PROTEÇÃO DE DADOS**

Este contrato estará sujeito às regulamentações locais vigentes quanto à proteção de dados pessoais.

De acordo com a legislação europeia de proteção de dados em vigor no Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, os dados pessoais fornecidos pelo PROVEDOR/EXPERTO/DOCENTE/CONSULTOR também poderão ser processados pela Secretaria Geral da OEI domiciliada em Madri (Espanha) em C/Bravo

Murillo 38 (CP 28015) a fim de justificar as despesas e cumprimento das disposições das normas indicadas.

Esse processo será realizado por meio dos dados do contrato que são enviados para a plataforma de gerenciamento de projetos da OEI e para o Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) da OEI, cujos servidores estão alojados em território da União Europeia, e aos quais somente pessoas autorizadas pela Secretaria Geral terão acesso.

Esse procedimento será realizado exclusivamente para a execução do contrato e os dados serão mantidos pelo tempo legalmente previsto para fins de arquivamento e auditoria. Os mesmos não serão compartilhados com terceiros, exceto por obrigação legal. O contratado tem o direito de retirar o consentimento para processar os dados a qualquer momento e que, se exercer esse direito, o contrato terá que ser rescindido nos mesmos termos estabelecidos por ele, uma vez que o processamento dos dados é essencial para a execução do contrato.

Da mesma forma, o PROVEDOR/EXPERTO/DOCENTE/CONSULTOR também pode exercer os direitos de acesso, retificação, exclusão e portabilidade de seus dados e os de limitação ou oposição ao tratamento através do endereço de e-mail: [proteccion.datos@oei.int](mailto:proteccion.datos@oei.int), comprovando devidamente sua identidade. Em qualquer situação, o contratado tem o direito de apresentar uma queixa à Agência Espanhola de Proteção de Dados (AEPD).

## **CLAÚSULA OITAVA - ÉTICA NOS NEGÓCIOS E COMPLIANCE**

As Partes comprometem-se a trabalhar constantemente para estarem na vanguarda da conformidade regulatória e ética, considerando intolerável e expressando formalmente sua condenação de qualquer ilegalidade ou comportamento que possa ser rotulado como não socialmente responsável ou antiético.

A OEI possui seu próprio Código de Ética Profissional, publicado em seu site, que é parte essencial de nossa cultura corporativa de compliance e reflexo fiel de seu compromisso contínuo com a autorregulação, a ética, a integridade e a transparência.

As Partes comprometem-se a cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo aqueles relacionados à anticorrupção, declarando também seu compromisso de agir sempre de forma ética e profissional, e comprometendo-se a não se envolver em qualquer prática que, de qualquer forma, resulte ou possa resultar em uma violação das leis ou regulamentos aplicáveis relacionados à corrupção em qualquer país cuja legislação seja aplicável ao Contrato. O cumprimento de tais leis e regulamentos por seus parceiros, diretores, funcionários ou contratados, também será monitorado.

O Cliente/Fornecedor notificará qualquer violação do Código de Ética Profissional ou qualquer comportamento inadequado por parte dos administradores, diretores, gerentes, funcionários e colaboradores da OEI, podendo utilizar para estes fins nosso canal ético disponível por meio do seguinte link: <https://canaletico.es/es/oei> (que garante a confidencialidade e permite o anonimato, caso o informante assim o deseje) e deverá colaborar com o desenvolvimento de qualquer atividade de investigação das condutas objeto de denúncia.

## **CLÁUSULA NONA – SUBCONTRATAÇÃO**

Fica vedada a Subcontratação, no todo ou em parte a prestação dos serviços, sem prévia e expressa anuência das Contratantes.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DA VIGÊNCIA**

O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual ou inferiores períodos de acordo com a partes.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- DO REAJUSTE**

Os preços contratados serão reajustados, após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação do **CONTRATADO**.

**Subcláusula Primeira** - O interregno mínimo de 1 (um) ano para o primeiro reajuste será contado a partir da apresentação da proposta;

**Subcláusula Segunda** - Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste, correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação.

**Subcláusula Terceira** - O reajuste solicitado pelo **CONTRATADO**, referentes aos custos decorrentes do mercado, será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO PAGAMENTO**

Os pagamentos serão efetuados, em até 10 (dez) dias do mês subsequente à prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente do Banco e agência indicada pela Contratada, mediante emissão de Nota Fiscal de Serviços.

**Subcláusula Primeira** - Havendo atraso superior a 10 (dez) dias da data prevista para pagamento, desde que a OEI a ele tenha dado causa, incidirá sobre o valor devido, atualização financeira desde a data final do período previsto para adimplemento até a data do efetivo pagamento, tomando por base o IGP/DI do mês anterior “*pro rata tempore*”, sobre o valor da fatura por dia de atraso.

**Subcláusula Segunda** - Poderá ser deduzida do valor da Nota Fiscal/Fatura, multa imposta pelo **CONTRATANTE**, se for o caso.

**Subcláusula Terceira** – A contratada deverá apresentar junto com a Nota Fiscal comprovação de cumprimento das obrigações fiscais, trabalhistas e sociais referentes ao mês anterior.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes da execução deste Contrato, no exercício de 2025, correrão à conta do Programa de Cooperação- Contribuição Voluntária - MEMP; Resultado 1.1 - Promoção de um ambiente propício ao crescimento e à consolidação do ecossistema iberoamericano das micro e pequenas empresas, por intermédio do desenvolvimento de pesquisas, seminários, capacitações e estímulo à inovação ; Atividade 1.1.4 - Promover ações que fortaleçam redes e coalizões com foco na melhoria do ambiente de negócios e no papel regional das MPEs.

## **CLAUSULA DÉCIMA QUARTA – DA GARANTIA**

A **CONTRATADA** apresentou garantia contratual, na modalidade “.....”, no valor de R\$ ..... (.....) correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

**Subcláusula Única**- Em havendo prorrogação da vigência, a Contratada deverá atualizar a garantia.

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS PENALIDADES E DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

A recusa injustificada da empresa adjudicatária em assinar o Contrato, dentro do prazo estabelecido pela OEI, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no item 3, da Subcláusula Primeira abaixo, bem como à aplicação de multa de até 15% do valor total atualizado do Contrato.

**Subcláusula Primeira** - A Contratada estará sujeita, pela inexecução parcial ou total do Contrato, às seguintes penalidades:

**1** - Advertência formal, na ocorrência de descumprimento de qualquer das cláusulas contratuais;

**2** - Multa:

**a.** de até 15% (quinze por cento) do valor total do Contrato, atualizado até o mês imediatamente anterior à ocorrência do fato, sempre que por circunstância imputável à Contratada, der causa à inexecução total do Contrato.

**b.** Ocorrendo atraso injustificado, multa equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor da parcela em atraso, a partir do dia imediato ao do vencimento do prazo estipulado para sua liquidação, até a data da sua efetiva realização.

**3** - Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a OEI, e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a OEI, por prazo não superior a 03 (dois) anos, ocorrendo alguma/s das hipóteses previstas no artigo 155, da Lei nº 14.133/2021, utilizada subsidiariamente.

**Subcláusula Segunda** - Para aplicação das penalidades aqui previstas, a Contratada será notificada a apresentar defesa prévia no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da intimação de vista.

**Subcláusula Terceira** - As penalidades previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA RESCISÃO**

Este Contrato poderá ser rescindido de forma amigável pelas partes, devendo ser informado com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, sem qualquer ônus ou multa e sem que lhe seja aplicada qualquer penalidade.



**Subcláusula Única** – Constituirão motivos para rescisão/extinção unilateral do contrato, a qual deverá ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, as seguintes situações:

- I - não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais ou de prazos;
- II - desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade superior;
- III - alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;
- IV - decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;
- V - caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato;
- VI - lentidão do seu cumprimento, levando o executor do contrato comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço, do fornecimento ou da obra, nos prazos estipulados no termo do contrato;
- VII - o atraso injustificado no início do serviço;
- VIII - subcontratação total ou parcial do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital ou no contrato;
- IX - não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista no Termo de Referência, Anexo “A”, do Edital da Licitação nº 11195/2025 – OEI/MEMP.
- X – enquadrar-se, durante a execução do contrato, nas situações de exclusão previstas no subitem 9.2 do Procedimento de Contratação da OEI; e
- XI – inadimplência das obrigações fiscais, trabalhistas e sociais.

Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

#### **CLAUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES FINAIS**

- I - Fica expressamente estabelecido não existir, por força deste contrato, qualquer relação de emprego entre as partes, cabendo exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade pelo pagamento de qualquer despesa, ônus e/ou encargos de natureza tributária, trabalhista, securitária e previdenciária, bem como decorrentes de acidentes de trabalho relativos à sua equipe, fornecendo todos os equipamentos necessários à preservação da integridade de seus empregados, clientes e terceiros.
- II - Caso seja exigida do CONTRATANTE qualquer importância de natureza tributária, trabalhista, securitária ou previdenciária de responsabilidade da CONTRATADA, obriga-se esta última a envidar os seus melhores esforços para excluir o CONTRATANTE da lide, bem como lhe ressarcir qualquer valor eventualmente despendido, podendo o CONTRATANTE descontar qualquer valor a ser ressarcido dos pagamentos decorrentes deste contrato.

III - Recebida a notificação para se defender em processo judicial de terceiros, de qualquer natureza, inclusive de contratado ou ex-contratado da CONTRATADA, o CONTRATANTE, quando aplicável, fará o cálculo dos direitos pleiteados e, após cientificar a CONTRATADA, reterão o correspondente valor como caução de eventual condenação, deduzindo-o de importâncias devidas à CONTRATADA. A caução será restituída à CONTRATADA somente após comprovação de acerto definitivo entre a CONTRATADA e o terceiro litigante, e demonstrada a inexistência de qualquer risco para o CONTRATANTE.

IV - Todas as notificações, avisos ou comunicações relativas a este contrato serão enviados ao CONTRATANTE por escrito, por meio de carta protocolada ou com aviso de recebimento, ou, ainda, por meio de correspondência eletrônica com comprovação de recebimento, aos endereços que venham a ser comunicados previamente por escrito por uma das partes à outra.

V - A CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE os documentos e informações necessários à boa e rápida execução do contrato, com o intuito de satisfazer as exigências extrajudiciais de qualquer órgão governamental ou outro que lhe faça as vezes, dentro dos prazos legais ou daqueles fixados pelos citados órgãos, mesmo após encerrado o prazo de vigência deste contrato, mediante solicitação das autoridades e/ou ao CONTRATANTE.

VI - A CONTRATADA responderá objetiva e exclusivamente pelas perdas e danos causados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros envolvidos de qualquer forma com o PROJETO das CONTRATANTES e que resultarem, direta e/ou indiretamente, da execução deste contrato pela CONTRATADA, bem como as decorrentes de dolo ou culpa de seus empregados, sócios e/ou prepostos.

VII - Qualquer ato de tolerância ou omissão de quaisquer das partes não importará em novação, renúncia ou modificação do pactuado, constituindo mera liberalidade de quem o praticou, a renúncia a qualquer dos direitos ora pactuados somente será válida se formalizada por escrito, e a nulidade ou invalidade de qualquer das cláusulas deste contrato não prejudicará a validade e a eficácia das demais ou do próprio contrato.

VIII - Este contrato é firmado em caráter irrevogável e irretratável, obrigando as partes por si, seus herdeiros e/ou sucessores, quando aplicável, e não poderá ser alterado, modificado, mudado, exceto por novo instrumento escrito e assinado por ambas as partes.

IX - As partes garantem e declaram, neste ato, possuir plenos poderes e autoridade para firmar o presente contrato e cumprir integralmente os termos previstos neste documento.

X - As partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas o Código Penal Brasileiro (Decreto-Lei nº 2.848/1940), a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992), a Lei dos Crimes de Lavagem de Dinheiro (Lei nº 9.613/1998), a Lei de Defesa da Concorrência (Lei nº 12.529/2011), a Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 8.420/2015), e seus respectivos regulamentos, comprometendo-se a cumpri-las fielmente, por si e por suas subsidiárias, controladas e coligadas, bem como por seus sócios, administradores (incluindo membros do conselho e diretores), executivos, funcionários, colaboradores, prepostos, agentes, subcontratados, procuradores e qualquer outro representante, exigindo, ainda, seu cumprimento por terceiros por elas eventualmente contratados, quando for o caso.

XI - Nada estabelecido neste contrato ou nos ajustes que lhe são complementares pode ou deve ser interpretado como uma renúncia expressa ou tácita aos privilégios, isenções e imunidades que, especialmente pelo Acordo de Sede firmado com o Governo da República Federativa do Brasil (Decreto federal 5.128, de 6 de julho de 2004), o Direito Internacional Público outorga à OEI e aos seus diretores, representantes, membros do quadro de pessoal ou especialistas.

#### **CLAÚSULA DÉCIMA OITAVA – DA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

As Partes acordam que qualquer eventual disputa que surja em decorrência da execução deste contrato deverá ser, inicialmente, resolvida de comum acordo, de boa-fé, no prazo de 10 (dez) dias.

E, por estarem assim justos e Contratados, assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins previstos em direito, na presença das duas testemunhas abaixo identificadas, que a tudo assistiram e que também o subscrevem.

Brasília/DF, 14 de fevereiro de 2025.

Diretor da OEI no Brasil  
Contratante

**Testemunhas:**

Contratada

**Nome:**

**Nome:**