

PREGÃO ELETRÔNICO – 0050.2024.PE.0043

O **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac**, Administração Regional no Estado de São Paulo (“**Senac**”), torna pública a realização de **LICITAÇÃO**, na modalidade **PREGÃO na forma eletrônica (“Pregão”)**, nos termos do **Regulamento de Licitações e Contratos do Senac – Administração Regional no Estado de São Paulo**.

RESUMO DA LICITAÇÃO

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADOS DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO (BPM E BPMS)

RECEBIMENTO DA PROPOSTA ELETRÔNICA NO PORTAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO SENAC SÃO PAULO:

De 21/06/2024 até às 09h45 do dia 10/07/2024

ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS:

A partir das 10h do dia 10/07/2024.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:

Às 10h do dia 10/07/2024.

DISPONIBILIDADE DO EDITAL:

PORTAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO SENAC SÃO PAULO, no site <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp> e na Sede da Administração Regional do **Senac São Paulo**, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar – Sala 705, Vila Buarque, São Paulo/SP, CEP:01222-020.

PEDIDOS E RESPOSTAS DE ESCLARECIMENTOS:

Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos, até o dia **01 de julho de 2024**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, na aba “Mural”, no campo “**ESCLARECIMENTOS**”, em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Edital e seus Anexos, visando à sua melhoria. As questões formuladas serão respondidas, por escrito, a todos os interessados, até o dia **03 de julho de 2024**. Não serão fornecidos esclarecimentos verbais por funcionários do Senac em quaisquer fases da presente licitação. Não serão reconhecidas dúvidas encaminhadas por outro meio que não seja o Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo.

PREGÃO ELETRÔNICO – 0050.2024.PE.0043

1 OBJETO

- 1.1 A presente licitação destina-se a futura ou eventual contratação de **Empresa para Prestação de Serviços Técnicos Continuados de Gerenciamento de Processos de Negócio (Bpm E Bpms)**, conforme especificações e de acordo com as condições, quantidades e exigências descritas neste Edital.

2 CONDIÇÕES GERAIS PARA PARTICIPAÇÃO

- 2.1 Respeitadas as demais condições legais e as constantes deste Edital, poderão participar deste Pregão, como também firmar o contrato ou instrumento equivalente dele decorrente com o Senac, pessoas jurídicas que satisfizerem plenamente todos os termos e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

- 2.2 Na presente licitação somente poderá se manifestar em nome da Licitante o sócio ou dirigente/administrador, com poderes conferidos pelo Estatuto ou Contrato Social em vigor, procurador devidamente credenciado, ou seja, com poderes outorgados por meio de procuração, instrumento público ou particular, para representar a Licitante em processos licitatórios.

2.2.1 Somente poderão participar desta licitação as empresas **cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto do presente Pregão.**

2.2.2 A participação na presente Licitação implica na aceitação integral e incondicional de todos os termos e condições constantes neste Edital e todos os seus anexos.

2.2.3 É vedado a qualquer pessoa física ou jurídica representar mais de uma Licitante na presente licitação.

2.3 Não poderão participar do presente Pregão as empresas:

- a) Suspensas de licitar ou contratar com o Senac;
- b) Em processo de falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, em dissolução ou liquidação;
- c) Consorciadas;
- d) Que tenham em sua composição societária participação comum;
- e) Que detenham um mesmo representante em comum.

2.3.1 A participação de empresas que estejam em recuperação judicial somente será permitida se amparada em certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório e desde que observadas as demais condições de habilitação.

2.4 Será **excluída sumariamente da licitação** a Licitante que estiver incurso em qualquer uma das vedações acima dispostas, **não cabendo interposição de recurso**.

2.5 A Licitante declara que leu e concorda com todos os termos do Código de Ética e Conduta Profissional do Senac São Paulo, disponível no http://sisnormas.sp.senac.br/sisnormas/downloads/codigo_de_etica_e_conduta_profissional_do_senac, e compromete-se a observá-lo e a cumpri-lo integralmente.

3 DO ACESSO AO PORTAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES DO SENAC SÃO PAULO

3.1 Para participar do presente Pregão Eletrônico, os interessados deverão acessar o Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, para realizar o seu registro ou atualização cadastral, sendo, no mínimo, tipo **Básico**, com login e senha de acesso.

3.1.1 Para participação, o registro e/ou atualização cadastral, a homologação do cadastro pelo Senac, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome da Licitante no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo, bem como a senha de acesso deverá ser obtido **ANTERIORMENTE** à data de abertura da sessão pública.

3.1.2 O cadastro do interessado junto ao Sistema Eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica e jurídica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

3.1.3 A Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras as suas propostas e lances, sendo de sua inteira e exclusiva responsabilidade o uso da senha de acesso, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Senac, qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

4 CONEXÃO COM O SISTEMA

4.1 Caberá à Licitante permanecer conectada ao Sistema Eletrônico para o acompanhamento das operações durante a sessão do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema Eletrônico ou de sua desconexão.

4.2 A participação neste Pregão Eletrônico se dará, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, utilizando-se do login e senha da Licitante e subsequente

encaminhamento da proposta de preços, observadas as datas e os horários limites estabelecidos neste Edital.

4.3 A desconexão do Sistema Eletrônico com o Pregoeiro, durante a sessão, implicará as seguintes questões:

4.3.1 Fora da etapa de lances, a sua suspensão e o seu reinício, desde o ponto em que a sessão foi interrompida. Neste caso, se a desconexão persistir por tempo superior a 15 (quinze) minutos, a sessão será suspensa e retomada somente após comunicação expressa às Licitantes de nova data e horário para a sua continuidade;

4.3.2 Ocorrendo a desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, mas o Sistema Eletrônico permanecer acessível às Licitantes, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados;

4.3.3 Quando a desconexão citada no [subitem 4.3.2](#) persistir por tempo **superior a 10 (dez) minutos**, a sessão poderá ser suspensa e retomada somente após a comunicação expressa do Pregoeiro às Licitantes.

4.4 A desconexão do Sistema Eletrônico com qualquer Licitante não prejudicará a conclusão válida da sessão ou da licitação.

5 HABILITAÇÃO

5.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Ato constitutivo da sociedade, em conformidade com a legislação vigente (Estatuto, Contrato Social ou outro pertinente à constituição da empresa), acompanhado de todas as suas alterações, quando houver, ou a última alteração consolidada, devidamente registradas, acompanhadas, quando aplicável, dos respectivos documentos de eleição de seus administradores;
- b) Prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual;
- c) Ato de nomeações ou de eleição dos administradores, devidamente registrados no órgão competente, nas hipóteses de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação dos demais documentos exigidos na alínea "a";
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, bem como ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir.

5.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

5.2.1 Apresentação de, 1 (um) ou mais atestado(s) de capacidade técnica, que já executou todos os serviços deste Termo de Referência, de forma satisfatória, para órgão ou entidade da Administração Pública, Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal ou ainda, para empresas de Direito Privado, por período igual ou superior a 12 (doze) meses consecutivos, nos últimos 5 anos (conforme **Anexo III**).

5.2.2 Apresentação/comprovação dos perfis dos profissionais que venham a ser alocados na prestação de serviços, além da apresentação do respectivo currículo de perfis dos profissionais indicados no **Anexo IV**.

5.3 **REGULARIDADE FISCAL:**

a) Prova de inscrição atualizada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – CNPJ, com situação ativa, relativa à sede da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

b) Prova de inscrição atualizada no Cadastro de Contribuinte Municipal – CCM ou Cadastro de Contribuinte Estadual – CCE, se houver, relativa à relativo ao domicílio ou sede da Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

b.1) As Licitantes que não estiverem sujeitas à inscrição na Secretaria da Fazenda do ente, referida no subitem anterior, deverão apresentar a respectiva certidão de não contribuinte ou a certidão negativa constante na alínea “c.2”, expedida por órgão público competente;

c) Prova de regularidade para com as fazendas federal, estadual e municipal do domicílio ou sede da Licitante, **na forma da lei**, por meio dos seguintes documentos:

c.1) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Federais** e Dívida Ativa da União, previstas nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do artigo 11 da Lei 8.212 de 24 de julho de 1991, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil ou Procuradoria Geral da Fazenda Nacional, nos termos da Portaria MF 358 de 05/09/2014;

c.2) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Estaduais** com referência especificamente ao ICMS – Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços, expedida pela Fazenda Estadual, da sede da Licitante;

c.2.1) Em se tratando de sede no Estado de São Paulo, será aceita tanto a Certidão Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo – CRDA, expedida pela Procuradoria Geral do Estado, quanto a Certidão Negativa de

Débitos Tributários Não Inscritos na Dívida Ativa do Estado de São Paulo, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo;

c.3) Certidão Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de Débitos relativa aos **Tributos Municipais Mobiliários** com referência especificamente ao ISS – Imposto Sobre Serviços, expedida pela Secretaria da Fazenda Municipal;

d) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – CRF-FGTS relativo à sede da Licitante, expedida pela Caixa Econômica Federal.

5.4 **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

5.4.1 Certidão Negativa de Falência, Concordata e Recuperação Judicial e Extrajudicial, expedida pelo Distribuidor Cível da Matriz da Licitante, com validade na data de abertura da presente Licitação.

5.5 **CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE OS DOCUMENTOS**

5.5.1 Os documentos que forem emitidos pela internet estarão sujeitos a posterior conferência na página eletrônica do órgão emissor.

5.5.2 Para dirimir dúvidas suscitadas no exame dos documentos de habilitação e/ou da proposta comercial, a Comissão Permanente de Licitação, em qualquer fase da licitação, poderá, a seu critério exclusivo, realizar diligências junto às Licitantes e/ou terceiros solicitando esclarecimentos e/ou comprovação a respeito da veracidade de informações e/ou dos documentos apresentados.

5.5.3 A Comissão Permanente de Licitação poderá, ainda, a seu critério, solicitar que qualquer Licitante supra ou saneie eventuais omissões ou falhas relativas no cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos neste Edital, mediante a apresentação de documentos desde que os envie no curso da própria sessão **no prazo previamente estipulado**.

5.5.4 Com o objetivo de dirimir dúvidas suscitadas no exame dos documentos de habilitação e/ou da proposta comercial e/ou sanear eventuais omissões ou falhas relativas no cumprimento dos requisitos e condições estabelecidos neste Edital, o Senac poderá consultar o seu Cadastro de Fornecedores.

5.5.5 Todos os documentos elencados acima, após solicitados pelo Pregoeiro, deverão **estar válidos na data da sua apresentação**. A validade corresponderá ao prazo fixado nas próprias certidões, quando houver. Caso estas não contenham expressamente o prazo de validade, o Senac convencionou o prazo de **90 (noventa) dias corridos**, a contar da

data de sua expedição, ressalvada a hipótese da Licitante comprovar que o documento tem prazo de validade inferior ou superior ao antes convencionado, mediante juntada de norma legal pertinente.

5.5.6 Independentemente de declaração expressa, a apresentação dos documentos de habilitação e da proposta ajustada implica a aceitação plena e total das condições e exigências deste Edital e seus Anexos, a veracidade e autenticidade das informações constantes na proposta ajustada e nos documentos de habilitação apresentados, e ainda, a inexistência de fato impeditivo à participação da Licitante, o qual, na incidência, obriga a Licitante a comunicar ao Senac quando ocorrido durante o certame.

5.5.7 O desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do Licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo.

5.5.8 É permitida a inclusão de documento complementar ou atualizado, desde que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica e seja comprobatório de condição atendida pelo Licitante quando apresentada sua proposta, que não foi juntado com os demais documentos por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pela comissão de licitação/pregoeiro/leiloeiro.

5.5.9 Não serão levados em consideração os documentos e/ou propostas que não estiverem de acordo com as condições deste Edital e seus Anexos, quer por omissão, quer por discordância.

6 PROCEDIMENTOS LICITATÓRIOS

6.1 INÍCIO PARA CADASTRAMENTO E RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS

6.1.1 O início para cadastramento das propostas se dará a partir do dia **21 de junho de 2024**.

6.1.2 A Licitante deverá preencher sua proposta exclusivamente no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, em conformidade com as exigências deste Edital.

6.1.3 Até às **09h45 o dia 10/07/2024**, os interessados poderão inserir ou substituir propostas de preços no sistema eletrônico. Após a abertura das propostas, não será admitido o envio/substituição de propostas comerciais.

6.1.4 Em nenhuma hipótese será admitida a identificação da Licitante, sob pena de desclassificação.

6.1.5 O valor inserido no sistema sempre será pelo **valor unitário do item**.

6.1.6 Nos preços deverão estar inclusos, além das taxas, impostos e encargos, os valores pertinentes a todas as despesas e demais custos que possam influir direta ou indiretamente na prestação dos serviços, objeto da presente licitação.

6.1.7 O valor proposto para o fornecimento será de exclusiva e total responsabilidade da Licitante, sendo considerado como justo e suficiente para a contratação oriunda da presente licitação.

6.1.8 No caso de empate entre 2 (dois) ou mais lances, o desempate se fará automaticamente pelo sistema, com base no horário do primeiro lance cadastrado.

6.1.9 **PROPOSTA AJUSTADA:** Proposta detalhada enviada pela Licitante arrematante, apresentada em papel timbrado com identificação da Licitante, sem emendas, rasuras, assinada na última página e rubricada nas demais pelo representante legal da Licitante:

6.1.9.1 Deverá constar a especificação detalhada do objeto;

6.1.9.2 Deverá apresentar prazo de validade da proposta, valor unitário e valor total arrematado;

6.1.9.3 Deverá conter o prazo de entrega, conforme descrito no **Anexo A** – Termo de Referência;

6.1.9.4 Havendo divergência entre o preço unitário e total da proposta ajustada, prevalecerá o valor total/unitário arrematado e, havendo discordância entre o valor total da proposta em algarismo e o total por extenso, prevalecerá o que equivale ao valor arrematado.

6.1.10 A validade da proposta não poderá ser inferior a **90 (noventa) dias corridos** a contar da data de estabelecimento do valor final negociado. Não sendo indicado o prazo de validade, fica subentendido como de 90 (noventa) dias corridos.

6.1.11 Caso haja o vencimento da validade da proposta sem que a licitação tenha sido homologada e adjudicada e o contrato ou instrumento equivalente assinado, esta ficará automaticamente prorrogada, exceto se houver manifestação contrária formal da Licitante, pelo e-mail licitacao.gms@sp.senac.br, na data de vencimento da proposta, dirigida à Comissão de Licitação, caracterizando seu declínio em continuar na licitação.

6.1.12 Os termos constantes da proposta de preços da arrematante são de

exclusiva responsabilidade da Licitante, não lhe assistindo o direito a qualquer modificação, após seu envio, sem a prévia concordância ou solicitação pela Comissão de Licitação.

7 ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS:

- 7.1 Os interessados poderão encaminhar solicitação de esclarecimentos, por escrito, até às **23h59 do dia 01 de julho de 2024**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, na aba "Mural", no campo **"ESCLARECIMENTOS"**.
- 7.2 Os esclarecimentos de dúvidas registrados no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo deverão ser exclusivamente para questões relativas à presente licitação.
- 7.2.1 Não serão reconhecidas dúvidas encaminhadas por outro meio que não seja o Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo.
- 7.3 As questões formuladas serão respondidas, por escrito, a todos os interessados, até o dia **03 de julho de 2024**, por meio do Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, na aba "Mural", no campo **"ESCLARECIMENTOS"**. Não serão fornecidos esclarecimentos verbais por funcionários do Senac em quaisquer fases da presente licitação.
- 7.4 Os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos na licitação.
- 7.5 Caso a resposta ao esclarecimento resulte em modificação do presente Edital, será providenciada nova divulgação na mesma forma de sua divulgação inicial, além do cumprimento dos mesmos prazos dos atos e procedimentos originais, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.
- 7.6 Os esclarecimentos formulados, bem como suas respostas, passarão a integrar o presente Edital, independentemente de sua transcrição.
- 7.7 Não sendo formuladas solicitações de esclarecimentos e/ou informações até a data estabelecida, ocorrerá a preclusão do direito de apresentar quaisquer questionamentos ao presente Edital, suas cláusulas e anexos.
- 7.8 É de responsabilidade do interessado e de cada Licitante o acompanhamento de todas as informações no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, durante todo o processo licitatório, ficando desonerado o Senac da obrigação de prestar informação por qualquer outro meio de comunicação.

8 ABERTURA DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS

8.1 As **10h00 do dia 10 de julho de 2024**, procederemos a abertura das propostas de preços no sistema eletrônico.

8.2 A apresentação da proposta eletrônica pressupõe o fiel cumprimento do estabelecido neste Edital e seus **Anexos**, inferindo-se, portanto, a não necessidade de análise para fins de classificação de propostas. Não obstante ao disposto neste **subitem**, o Pregoeiro, a seu exclusivo critério, poderá optar por realizar a referida análise e desclassificar as propostas que não estejam de acordo com o estabelecido neste Edital e seus Anexos, cabendo ao Pregoeiro registrar e disponibilizar a decisão no sistema eletrônico para acompanhamento em tempo real pelas Licitantes.

8.2.1 Caso o Pregoeiro opte por realizar análise de propostas, da decisão de desclassificação somente caberá pedido de reconsideração ao Pregoeiro, a ser enviado exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, acompanhado da justificativa de suas razões, no **prazo de 3 (três) minutos** a contar do momento em que vier a ser disponibilizada no sistema eletrônico a decisão a ser impugnada.

8.2.2 O Pregoeiro analisará e decidirá, **no mesmo prazo**, salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação, sendo-lhe facultado, para tanto, suspender a sessão, registrar e disponibilizar a decisão no Sistema Eletrônico para acompanhamento em tempo real das Licitantes.

8.2.3 Havendo necessidade, o Pregoeiro poderá suspender a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para continuidade.

8.2.4 **Da decisão do Pregoeiro relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.**

8.2.5 Serão, ainda, desclassificadas as propostas que sejam omissas, vagas, com valores simbólicos, irrisórios, de valor zero ou que apresentem irregularidades capazes de dificultar o julgamento.

8.3 **ABERTURA DA FASE DE LANCES E NEGOCIAÇÃO**

8.3.1 A disputa de lances ocorrerá em modo aberto, conjuntamente, com critério de julgamento **menor preço por item (Unidade de Serviço Técnico)**, e terá início às **10h00 do dia 10 de julho de 2024**. As Licitantes classificadas poderão oferecer lances exclusivamente pelo sistema eletrônico, sem restrições de quantidades de lances ou de qualquer ordem classificatória ou cronológica específica, mas sempre inferior ao seu último lance ofertado.

8.3.2 A formulação de lances será efetuada, exclusivamente, por meio do Sistema Eletrônico e em campo específico, sendo que os valores lançados via "chat" serão desconsiderados.

8.3.3 Todos os lances oferecidos serão registrados pelo Sistema Eletrônico, que indicará o lance de menor valor para acompanhamento em tempo real pelas Licitantes.

8.3.4 O Sistema Eletrônico não identificará os autores dos lances aos demais participantes durante o transcurso da sessão.

8.3.5 A Licitante poderá ofertar novo lance, desde que inferior ao último por ela ofertado e registrado no Sistema Eletrônico.

8.3.6 Na hipótese de haver lances iguais, prevalecerá como de menor valor o lance que tiver sido primeiramente registrado.

8.3.7 A Licitante poderá oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos lances.

8.3.8 A etapa de lances terá duração de **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos **últimos 2 (dois) minutos** do período de duração da sessão.

8.3.9 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de **2 (dois) minutos** e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

8.3.10 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos subitens anteriores, a sessão de disputa encerrar-se-á automaticamente.

8.3.11 Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá a Comissão Permanente de Licitação, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

8.3.12 Durante a sessão, as Licitantes serão informadas, em tempo real, sobre o valor do menor lance registrado, sem identificação da Licitante.

8.3.13 Encerrada a etapa de lances, o Sistema Eletrônico divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores. Para essa classificação será considerado o último preço admitido de cada Licitante.

8.3.14 Após o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo Sistema Eletrônico, contraproposta à Licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, para que seja obtida uma melhor proposta, observando o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.

8.3.15 A **negociação** será realizada por meio do Sistema Eletrônico,

podendo ser acompanhada pelas demais Licitantes.

8.3.16 O critério de **aceitabilidade** dos preços ofertados será o de compatibilidade com os preços dos insumos e salários praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto ora licitado, acrescidos dos respectivos encargos sociais e benefícios e despesas indiretas (BDI).

8.3.17 O Pregoeiro poderá, a qualquer momento, solicitar às Licitantes a composição de preços unitários de serviços e/ou de materiais/equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessário para comprovação da exequibilidade dos preços apresentados, sob pena de desclassificação.

8.3.18 Encerrada a fase de lances e após a negociação, se houver, o Pregoeiro solicitará à empresa classificada em primeiro lugar o envio da **Proposta Comercial atualizada** pelo Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, que deverá ser encaminhada no prazo por ele estabelecido, contendo o carimbo do CNPJ, nome e CPF do representante legal e sua assinatura, para análise e aprovação.

8.3.19 Caso não seja apresentada a Proposta Comercial atualizada, a Comissão Permanente de Licitação poderá convocar o segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, as Licitantes dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido no Edital.

8.4 **ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO E PROPOSTA DE PREÇOS AJUSTADA**

8.4.1 Ordenados os lances em forma crescente de preço, o Pregoeiro determinará a Licitante classificada em primeiro lugar para, **em até 2 (duas) horas ou em prazo acordado dentro da própria sessão** disponibilizar os documentos de habilitação descritos no **item 5 e seus subitens** deste Edital, e a **PROPOSTA AJUSTADA**, conforme previsto no **subitem 6.1.9** deste Edital.

8.4.2 O prazo estabelecido poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do Licitante dentro do próprio sistema, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo pregoeiro.

8.4.3 Caso a Licitante possua o registro cadastral atualizado e as exigências atendidas, sua habilitação será reconhecida.

8.4.4 Será **inabilitada** a Licitante que deixar de apresentar ou apresentar em desacordo qualquer um dos documentos exigidos no **item 5** deste Edital, ou, quando for o caso, estar com seu respectivo **registro cadastral desatualizado e não atualizá-lo no prazo concedido pela Comissão**

Permanente de Licitação.

8.4.4.1 Na hipótese de inabilitação, caberá à Comissão Permanente de Licitação autorizar o Pregoeiro a convocar a Licitante do segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, as Licitantes dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade estabelecido neste Edital.

8.4.4.2 O Pregoeiro poderá adotar os mesmos critérios de negociação descritos no **item 8**.

8.4.5 Na hipótese de inabilitação de todos os Licitantes ou de desclassificação de todas as propostas, a Comissão Permanente de Licitação poderá, a seu exclusivo critério, fixar prazo comum a todas as Licitantes para retificações, livres das causas que deram origem à inabilitação ou à desclassificação.

8.5 DA HABILITAÇÃO COM REGISTRO CADASTRAL

8.5.1 A Licitante que estiver com o registro cadastral **ATUALIZADO** no Cadastro de Fornecedores do Senac São Paulo poderá ser dispensada da apresentação dos **documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal**, ficando obrigatória a apresentação dos demais documentos exigidos no **item 5**.

8.5.2 A Licitante que estiver com o registro cadastral desatualizado poderá proceder à respectiva atualização acessando o Cadastro de Fornecedores no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, até a **data de abertura**.

8.5.3 Quaisquer informações ou dúvidas inerentes ao registro cadastral deverão ser encaminhadas nos termos **do subitem 7.1**.

8.5.4 Caso a Licitante não utilize as hipóteses do registro cadastral, deverá cumprir todas as exigências previstas no **item 5** (Documentos de Habilitação).

9 DECLARAÇÃO DA LICITANTE VENCEDORA

9.1 Realizada a análise nos documentos de habilitação, da proposta ajustada e das amostras (quando houver), o Pregoeiro indicará a Licitante vencedora e o processo será encaminhado à autoridade competente para homologação e adjudicação.

10 DOS RECURSOS

10.1 Divulgada a(s) vencedora(s) por decisão da Comissão Permanente de Licitação, a Licitante que dela discordar terá o prazo de **até 5 (cinco)**

minutos para manifestar sua intenção de interpor recurso, em campo próprio do Sistema Eletrônico. A partir da aceitabilidade do recurso, a Licitante terá o prazo de **2 (dois) dias úteis** para apresentação das razões da interposição do recurso também no Sistema Eletrônico.

- 10.2 Interposto o recurso nos termos do **subitem 10.1**, dele se dará ciência às demais Licitantes pelo Sistema Eletrônico, que poderão no mesmo prazo de até 2 (dois) dias úteis, para apresentar suas contrarrazões no Sistema Eletrônico. **O recurso terá efeito suspensivo.**
- 10.3 A falta de manifestação imediata e motivada da Licitante, bem como a não apresentação de documentos comprobatórios que instruem o recurso no prazo previsto no **subitem 10.1**, implicará a renúncia do direito de recorrer.
- 10.4 Na contagem dos prazos estabelecidos nos **subitens 10.1 e 10.2**, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos aqui referidos, em dia de funcionamento da Sede da Administração Regional do Senac São Paulo, localizada na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, bairro Vila Buarque, São Paulo/SP.
- 10.5 O recurso interposto em desacordo com as condições estabelecidas neste Edital não será conhecido.
- 10.6 O acolhimento do recurso pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11 SANÇÕES APLICÁVEIS NO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO

- 11.1 A Licitante vencedora que, injustificadamente, recusar-se a assinar o contrato ou o instrumento equivalente, em prazo estipulado pela Comissão Permanente de Licitação, sujeitar-se-á aplicação das sanções de perda do direito à contratação, perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias de propostas oferecidas e de suspensão do direito de licitar e contratar com o Senac, pelo período de até **3 (três) anos**.
- 11.2 A Licitante perderá o direito de licitar com o Senac nas seguintes hipóteses:
 - a) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato ou instrumento equivalente.
 - b) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato ou instrumento equivalente.
 - c) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.
 - d) Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

- e) Praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei n 12.846, de 1.º de agosto de 2013.

11.3 Antes da aplicação de qualquer penalidade será facultada à parte contrária a defesa, mediante envio de notificação escrita à Licitante vencedora, a qual deverá ser respondida no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** ou outro a ser fixado pelo Senac.

11.4 O descumprimento total ou parcial das condições, prazos e obrigações contratuais, relacionadas à execução do objeto, poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no contrato ou instrumento equivalente, sem prejuízo da responsabilização civil e penal, garantindo-se em qualquer hipótese o direito ao contraditório e à ampla defesa.

12 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1 O Senac tem compromisso com a privacidade e a proteção de dados pessoais de seus alunos, colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros. E, nesse sentido, o Senac envida seus melhores esforços para, no tratamento de dados pessoais decorrente deste Edital, observar integralmente a legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), comprometendo-se, na qualidade de controlador, a:

- a) Cumprir as obrigações estabelecidas pela LGPD, tratando sempre o mínimo de dados pessoais necessários para atingir as finalidades deste Edital;
- b) Adotar medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais;
- c) Envidar esforços razoáveis para garantir que os dados pessoais tratados estejam atualizados e sejam relevantes em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida em que tenha capacidade de fazê-lo;
- d) Notificar o titular de dados pessoais e as autoridades acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital; e
- e) Disponibilizar avisos de privacidade para ampliar a transparência e confiabilidade acerca do tratamento de dados pessoais realizado.

12.2 Ao participar do processo licitatório objeto deste Edital, a Licitante, por seus representantes legais e sob as penas da lei, declara como verdadeiros

quaisquer dados pessoais informados na Documentação de Habilitação e/ou decorrentes do previsto neste Edital, responsabilizando-se por esta garantia e pela legalidade do compartilhamento dos dados pessoais com o Senac nos termos da legislação aplicável, em particular da LGPD. A Licitante, compromete-se, ainda, a não comunicar, revelar, disponibilizar ou utilizar dados pessoais aos quais tiver acesso em razão de sua participação no processo licitatório para finalidades distintas daquelas que motivaram o seu acesso, responsabilizando-se integral e exclusivamente pelo pleno atendimento desta obrigação.

- 12.3 A Licitante declara, por seus representantes legais e sob as penas da lei, que conhece e cumpre integralmente as disposições da LGPD no que toca o tratamento de dados pessoais necessário para a condução de seu negócio e execução do contrato objeto desta Licitação, particularmente que (i) observa as obrigações estabelecidas pela LGPD, garantindo, inclusive, a origem lícita e/ou necessidade dos dados pessoais tratados; (ii) adota medidas razoáveis para informar empregados e terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais; (iii) possui procedimento que permite notificar o Senac acerca do tratamento não autorizado ou ilegal, perda, destruição, dano, alteração ou divulgação não autorizada, bem como qualquer violação de medidas de segurança em relação a dados pessoais cujo tratamento decorra deste Edital e futuro contrato; e (iv) implementou mecanismos para cumprimento de solicitações envolvendo tratamento de dados pessoais pelos titulares e autoridades, e mitigação de riscos, podendo, inclusive, cooperar com o Senac nesse sentido.
- 12.4 A Licitante reconhece que, nos termos da legislação aplicável e políticas de privacidade e segurança da informação do Senac, bem como em decorrência deste Edital, dados pessoais serão tratados, de forma segura e em ambiente com acesso restrito, para fins especialmente de viabilizar (i) a participação na Licitação, (ii) a contratação, a condução e gestão das atividades relacionadas ao objeto da Licitação; e (iii) o contato do Senac por qualquer meio, inclusive para participação em processos licitatórios no futuro. Declara, ainda, ciência de que os dados pessoais podem ser, nos termos da lei, compartilhados pelo Senac com outras entidades como auditores, prestadores de serviços de controle de acesso às dependências do Senac, órgãos do governo, e/ou outros terceiros, inclusive para fins de transparência, evidência da lisura do processo licitatório e atendimento a dispositivos da Lei de Acesso à Informação, sobretudo para cumprimento de obrigações legais do Senac, execução do contrato, exercício regular de direitos e atingimento de interesses legítimos.
- 12.5 Em caso de dúvidas acerca do tratamento de dados pessoais e/ou para exercer os direitos previstos na LGPD, como de acesso, retificação e exclusão, o titular de dados pessoais e/ou seu representante poderão entrar em contato com o encarregado de proteção de dados do Senac São Paulo em <https://www.sp.senac.br/fale-com-a-gente/privacidade-de-dados>.

13 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

- 13.1 A Licitante deverá atender às disposições contidas na Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção, motivo pelo qual durante todo o período de vigência da contratação, conduzirá suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis, não podendo dar, oferecer, pagar, prometer pagar ou autorizar o pagamento, direta e indiretamente, de qualquer valor, a quem quer que seja, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios, e que violem o estabelecido na Lei Anticorrupção.

14 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 14.1 Todas as informações da presente licitação, tais como esclarecimentos de dúvidas, erratas, julgamentos, recursos, resultados e homologação, dentre outras, serão comunicadas pelo site www.sp.senac.br/sites/licitacao. Sendo de responsabilidade de cada Licitante o devido acompanhamento e os atos praticados.
- 14.2 Todas as referências a horário neste Edital consideram o horário de Brasília-DF.
- 14.3 Caso as Licitantes declaradas vencedoras da licitação optem em fornecer os materiais/equipamentos ou prestar os serviços objeto da presente licitação por meio de estabelecimento filial, deverão realizar o cadastro ou atualização respectiva no Cadastro de Fornecedores no Portal de Compras e Contratações do Senac São Paulo: <https://egov.paradigmabs.com.br/senacsp>, apresentando os documentos atualizados elencados no **subitem 5** em relação à filial eleita, bem como, documentos de qualificação técnica, quando houver, exceto aqueles que pela própria natureza ou por determinação legal, forem comprovadamente emitidos apenas em favor do estabelecimento matriz ou cuja validade abranja todos os estabelecimentos da empresa, no prazo de até 2 (dois) dias úteis a contar da data de solicitação do Senac.
- 14.4 Se as Licitantes vencedoras não apresentarem a documentação exigida no subitem anterior, o faturamento deverá ser realizado por meio de sua sede.
- 14.5 As Licitantes vencedoras deverão manter as condições que propiciaram a sua habilitação e qualificação, facultando-se ao Senac, a seu exclusivo critério, realizar diligência no endereço apresentado pelas vencedoras, para comprovação de todas as exigências descritas no Edital, bem como exigir a renovação cadastral, no ato da assinatura do contrato ou instrumento equivalente, no todo ou em parte, dos documentos de habilitação e qualificação.
- 14.6 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da Licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação ou a exata compreensão da sua proposta.

- 14.7 O Senac poderá exigir a prestação de garantia contratual e, conforme o caso, de garantia adicional, nos termos que vierem a ser estabelecidos no contrato ou instrumento equivalente.
- 14.8 A Comissão de Licitação tem o direito de exigir, a qualquer época ou oportunidade, documentos ou informações complementares que julgar necessários ao entendimento e comprovação dos documentos apresentados.
- 14.9 A Comissão de Licitação poderá efetuar visita às instalações da Licitante classificada em primeiro lugar para confirmar as reais condições para atendimento do objeto desta licitação. Caso seja verificada a incapacidade do atendimento, a Licitante poderá ser desclassificada, a critério da Comissão de Licitação.
- 14.10 A Comissão de Licitação poderá, no interesse do Senac em manter o caráter competitivo desta licitação, relevar omissões puramente formais nos documentos e propostas apresentadas pela Licitante. Poderá, também, realizar pesquisa na internet, quando possível para verificar a regularidade/validade de documentos ou fixar prazo às Licitantes para dirimir eventuais dúvidas. O resultado de tais procedimentos será determinante para fins de habilitação.
- 14.11 Não serão levados em consideração os documentos e proposta que não estiverem de acordo com as condições deste Edital e seus Anexos, quer por omissão, quer por discordância.
- 14.12 Admitir-se-á a continuidade do contrato ou instrumento equivalente celebrado com a Licitante vencedora que tenha sofrido operações de reorganização societária, tais como cessão ou transferência total ou parcial, transformação, fusão, cisão e incorporação, desde que sejam observados pela nova empresa os requisitos de habilitação previstos neste instrumento convocatório e em conformidade com o **Regulamento de Licitações e Contratos do Senac São Paulo**, e ainda, que sejam mantidas as condições inicialmente estabelecidas.
- 14.13 Considerando que os procedimentos licitatórios não têm natureza jurídica de propostas de contratação, o Senac São Paulo reserva o direito de adiar, cancelar, revogar, anular ou tornar sem efeito, no todo ou em parte, a presente licitação sem que isto gere aos Licitantes qualquer direito, inclusive de reparação a eventuais perdas e danos ou de lucros cessantes.
- 14.14 A inobservância ao Regulamento de Licitações e Contratos do Senac São Paulo pode ensejar, em caso de comprovado prejuízo ao patrimônio do Senac, a anulação da contratação resultante do procedimento irregular e a adoção de providências para responsabilização civil e penal dos que tenham contribuído com ação ou omissão para o resultado danoso.

- 14.15 Os prepostos da Licitante vencedora não terão vínculos empregatícios e previdenciários de qualquer natureza com o Senac.
- 14.16 A Licitante vencedora e seus sucessores se responsabilizarão por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que, a qualquer título, venham causar à imagem do Senac e/ou terceiros, em decorrência da execução indevida do objeto desta licitação.
- 14.17 A Licitante declara ter ciência e se compromete a cumprir os princípios e regras contidos no Código de Ética do Senac São Paulo, disposto no site: http://sisnormas.sp.senac.br/sisnormas/downloads/codigo_de_etica_e_conduta_profissional_do_senac.
- 14.18 Considerando as medidas de segurança e boas práticas adotadas pelo Senac São Paulo, será de responsabilidade da Licitante a confirmação do recebimento dos e-mails enviados para o endereço eletrônico licitacao.gms@sp.senac.br. O Senac não se responsabilizará por e-mails não recebidos e não confirmados pela Licitante, independente do motivo que o ensejou.
- 14.19 Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas referentes ao presente Edital.
- 14.20 Faz parte integrante deste Edital, os seguintes Anexos:
- 14.20.1 Modelo de Proposta Comercial (Anexo I)
 - 14.20.2 Minuta Contratual (Anexo II)
 - a. Termo de Referência (Anexo A)
 - b. Portifólio de Produtos (Anexo B)
 - c. Sigilo e Confidencialidade (Anexo C)
 - d. Proposta Comercial (Anexo D)
 - 14.20.3 Atestado de Capacidade Técnica (Anexo III)
 - 14.20.4 Declaração de Qualificação Técnica Profissional (Anexo IV)
 - 14.20.5 Declaração de Qualificação Técnica Profissional (Anexo V)

São Paulo, 21 de junho de 2024.

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac
Administração Regional no Estado de São Paulo
Gerência de Materiais e Serviços

ANEXO I**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0050.2024.PE.0043**
(M O D E L O) - (Emitir em papel timbrado da Licitante)
PROPOSTA COMERCIAL

ITEM	OBJETO	QTDE (UST)*	VALOR UNIT.	VALOR MENSAL	VALOR 60 MESES
1	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADOS DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO (BPM E BPMS)	10.000	R\$	R\$	R\$

* Unidade de Serviço Técnico

- Preços com duas casas decimais.

- Os valores informados deverão estar com todos os impostos inclusos.

Obs.:

- 1) Validade da Proposta: **90 (noventa) dias;**
- 2) Prazo de Entrega: **30 (trinta) dias após o recebimento do pedido;**
- 3) Condições de Pagamento: **30 (trinta) dias a partir do recebimento e conferência dos equipamentos.**
- 4) Dados da empresa que efetuará o faturamento:
Razão Social:.....
Endereço:.....Cep.....Bairro.....Município.....Estado.....
CNPJ
Inscrição Estadual
Contato.....Fone.....Fax.....
E-Mail

Localidade, dia, mês e ano.

Assinatura

(nome completo e cargo do representante legal da Empresa – somente sócios administradores / proprietários ou procuradores com poderes específicos).

ANEXO II

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0050.2024.PE.0043

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac, Administração Regional no Estado de São Paulo, inscrito no CNPJ sob nº 03.709.814/0001-98, com sede nesta Capital, na Rua Dr. Vila Nova, 228, 7º andar, Vila Buarque, CEP 01222-903, a seguir denominado simplesmente “**Senac**”, por meio da sua Gerência de Planejamento e Projetos, neste ato representado por seu _____, Sr. _____, inscrito no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, e **XXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob nº xxx.xxx.xxx/xxxx-xx, situada no Município de _____, Estado de São Paulo, na _____, xxx, bairro _____, CEP XXXXX-XXX, a seguir denominada simplesmente “**Contratada**”, neste ato representada por seu _____, Sr. _____, inscrito no CPF sob nº xxx.xxx.xxx-xx, têm entre si justo e acordado o presente Contrato de Prestação de Serviços, a seguir denominado simplesmente “Contrato”, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1. Constitui objeto deste Contrato a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADOS DE MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIO ENVOLVENDO ANÁLISE, MAPEAMENTO, DESENHO E REDESENHO DE PROCESSOS, SIMULAÇÃO DE PROCESSOS, IMPLEMENTAÇÃO E MONITORAMENTO DE MELHORIAS, AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS, SUPORTE TÉCNICO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO** (“Serviços”) pela **Contratada**, conforme discriminado na Proposta nº _____, datada de ____/____/20____, a seguir denominada simplesmente “Anexo A”, e nos demais Anexos abaixo relacionados, que, rubricados pelas Partes, integram o presente Contrato:

Anexo A – Termo de Referência;

Anexo B – Portfólio de Produtos;

Anexo C – Do Sigilo e da Confidencialidade;

Anexo D - Proposta nº _____, datada de ____/____/20____.

§ 1º Integram também este Contrato, independentemente de transcrição, o Edital do processo licitatório acima identificado e seus respectivos anexos.

§ 2º Os serviços contratados deverão ser executados de acordo com os padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho descritos pelo **Senac** como Níveis Mínimos de Serviço no Anexo A, cujo descumprimento acarretará a aplicação das glosas nele

estabelecidas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato, quando cabíveis.

2. A **Contratada** declara, sob pena de rescisão contratual, que não possui titulares ou sócios que tenham sido empregados do **Senac** ou trabalhadores sem vínculo empregatício que tenham prestado serviços ao **Senac** nos últimos 18 (dezoito) meses decorridos desde sua rescisão ou término do contrato de trabalho ou de prestação de serviços, exceto se referidos titulares ou sócios forem aposentados.

3. A **Contratada** declara estar ciente de que o empregado demitido pelo **Senac** não poderá prestar serviços a este na qualidade de empregado da **Contratada** antes de decorridos 18 (dezoito) meses da rescisão ou término do seu contrato de trabalho.

4. A **Contratada** é responsável pelo pessoal que utilizar na execução dos Serviços, respondendo integralmente por todos os respectivos atos e encargos, pelo que exime o **Senac** de qualquer responsabilidade caso este seja demandado de forma principal ou subsidiária e concorda, desde já, com sua denúncia à lide ou a indenizar o **Senac** regressivamente, se for o caso, arcando com todas as despesas e encargos oriundos de eventuais demandas cíveis e/ou trabalhistas, caso seu pedido expresso na defesa de exclusão do **Senac** da lide não obtenha êxito.

5. As Partes reconhecem e declaram que a celebração do presente Contrato não estabelece qualquer vínculo empregatício ou outro vínculo de qualquer natureza entre o **Senac** e a **Contratada** e/ou seus representantes, prepostos e empregados.

6. A **Contratada** é responsável pela conduta moral e profissional de seus representantes, prepostos e empregados e quando estes, em razão da execução dos Serviços, ingressarem nas dependências do **Senac**, deverão obedecer rigorosamente às normas que regulamentam as condições de segurança no trabalho e de movimentação de pessoas e acessos que orientam a permanência de terceiros nas instalações do **Senac**, obrigando-se a deixarem o local se, a juízo do **Senac**, forem considerados inconvenientes ou inaptos para o exercício da função.

7. A **Contratada** responderá por eventuais danos causados por seus representantes, prepostos e empregados aos bens do **Senac** e/ou de terceiros.

8. Caso os representantes, prepostos e empregados da **Contratada** utilizem equipamentos de sua propriedade e/ou de propriedade da **Contratada** para a prestação dos Serviços, deverão encaminhar ao **Senac**, com até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao início da execução dos Serviços, uma lista contendo a relação

discriminada dos equipamentos, informando as respectivas quantidades, marcas e números de série.

Parágrafo único: A responsabilidade do **Senac** pela guarda dos equipamentos referenciados acima ficará restrita ao(s) período(s) em que eles estiverem dentro de suas dependências.

9. Pela prestação dos Serviços, o **Senac** pagará à **Contratada** o valor equivalente aos serviços efetivamente executados com consonância com o disposto nos Anexos A e B. O pagamento será efetuado no dia 15 (quinze) de cada mês, considerando os serviços efetivamente prestados até o dia anterior à data da emissão da nota fiscal correspondente (mês de competência), por meio de boleto bancário.

§ 1º A **Contratada** deverá apresentar ao **Senac** a nota fiscal no prazo de 15 (quinze) dias antes do vencimento, visando ao atendimento da legislação aplicável em vigor.

§ 2º A não efetivação do pagamento na forma e no prazo estabelecidos no presente Contrato implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) do valor devido. Se o atraso for superior a 30 (trinta) dias, incidirão também juros de 6% (seis por cento) ao ano, calculados "pro-rata-mês", bem como atualização monetária pelo IGP-M/FGV calculada "pro-rata-die" até a data de seu efetivo pagamento.

§ 3º O **Senac** poderá reter o(s) pagamento(s) previsto(s) no *caput* da Cláusula 9 (nove) do presente Contrato nas seguintes hipóteses: (i) se a **Contratada** não encaminhar as notas fiscais para o endereço correto e em tempo hábil, conforme disposto no Parágrafo Primeiro desta cláusula; (ii) se a **Contratada** deixar de apresentar os documentos exigidos neste Contrato ou nele sejam constatadas quaisquer irregularidades; (iii) se houver erro de faturamento ou divergência de valor; (iv) se a **Contratada** fornecer Serviços irregulares; (v) para cobrir as obrigações previdenciárias e trabalhistas incidentes na execução dos Serviços e/ou em eventuais Reclamações Trabalhistas; ou (vi) se existirem pendências de responsabilidade da **Contratada**.

10. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) será reajustado pelo [REDACTED], por meio de termo de apostilamento, a cada 12 (doze) meses a contar da data de assinatura do presente Contrato.

Parágrafo único: O índice estabelecido será o mesmo para toda a vigência contratual, salvo se ocorrer a sua extinção, quando então as Partes poderão acordar outro índice para substituí-lo.

11. O valor estabelecido no *caput* da Cláusula 9 (nove) poderá ser revisto a qualquer tempo caso uma das Partes, considerando-se prejudicada, comprove inequívoco desequilíbrio econômico-financeiro que torne inviável a relação contratual.

12. Todos os encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de acidente do trabalho correrão por conta da **Contratada**, nenhuma responsabilidade cabendo ao **Senac**.

Parágrafo único: Eventuais retenções na fonte de referidos encargos serão realizadas pelo **Senac**, na forma da legislação em vigor.

13. Estão incluídas no valor do presente Contrato todas as despesas decorrentes da execução dos Serviços.

14. A **Contratada** compromete-se, por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou por terceiros, a não divulgar ou utilizar quaisquer informações ou dados confidenciais fornecidos pelo **Senac** ou sobre os quais vier a ter acesso, sem prévia autorização, por escrito, do **Senac**, sob pena de responder civil e criminalmente por tais atos.

§ 1º A **Contratada** declara, desde já, ter conhecimento de que o **Senac** poderá divulgar as informações do presente Contrato no Portal da Transparência Senac (www.sp.senac.br/transparencia) nos termos exigidos no referido *site*.

§ 2º _Apenas serão legítimos como motivos de exceção à obrigatoriedade de sigilo e confidencialidade a ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) se as informações ou dados confidenciais já forem de domínio público anteriormente ao recebimento destes ou que tenham de alguma outra forma se tornado públicos após o seu recebimento pela **Contratada**. Serão considerados "de domínio público" ou tornados públicos as informações ou dados que tiverem sido obtidos pela **Contratada**, de forma legal e legítima, de outra fonte que não seja o **Senac**, desde que referida fonte não tenha assumido, direta ou indiretamente, obrigações de confidencialidade relativas a tais informações ou dados confidenciais perante o **Senac**, bem como não tenha obtido tais informações ou dados confidenciais de outras pessoas físicas ou jurídicas que tenham assumido obrigações de confidencialidade perante o **Senac**;
- b) se as informações ou dados confidenciais já forem, comprovadamente, de conhecimento da **Contratada** anteriormente à sua divulgação pelo **Senac**;

- c) quando houver prévia e expressa anuência do **Senac** quanto à liberação da obrigação de sigilo e confidencialidade;
- d) se as informações ou dados confidenciais do **Senac** e do presente Contrato tiverem de ser divulgados em razão de cumprimento de lei, determinação judicial ou de órgão competente fiscalizador das atividades desenvolvidas pelo **Senac**, sendo que, em qualquer hipótese, a **Contratada** se obriga a notificar, de imediato e por escrito, o **Senac**, informando sobre tal exigência de divulgação e a cooperar, às suas expensas, com o **Senac**, de forma a permitir que este, se for do seu interesse, (i) busque os remédios judiciais ou extrajudiciais cabíveis para evitar e/ou restringir a divulgação das informações ou dados confidenciais, (ii) consulte-se com a **Contratada** com relação às medidas a serem tomadas para restringir ou reduzir o escopo da referida exigência e/ou (iii) tome quaisquer outras medidas apropriadas para evitar a divulgação das informações ou dados confidenciais. Caso a **Contratada** tenha de divulgar quaisquer informações ou dados confidenciais nos termos desta alínea, concorda que deverá restringir a divulgação àquela parte das informações ou dados confidenciais que for estritamente necessário divulgar, bem como envidará seus melhores esforços para que a estes seja dispensado tratamento sigiloso;
- e) se as informações ou dados confidenciais tiverem sido divulgados pelo **Senac** a terceiros sem obrigações de confidencialidade.

15. A **Contratada** declara ter tomado conhecimento da PSI - Política de Segurança da Informação do **Senac** por meio dos *links* <http://www.sp.senac.br/normaseducacionais> e <http://www.sp.senac.br/normasadministrativas>, comprometendo-se, por si e por seus representantes, prepostos e empregados, a cumpri-la e assumindo inteira responsabilidade por quaisquer de seus atos em descumprimento aos procedimentos, orientações e normas dela constantes.

16. Quando do Contrato resultar acesso, recebimento, processamento, transmissão, classificação, transferência ou qualquer outro tratamento de dados pessoais, as Partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros, deverão:

- (i) Cumprir as normas brasileiras vigentes sobre proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”), a todo o momento e de forma completa;

- (ii) Adotar as medidas de segurança física, técnica e organizacionais comercialmente razoáveis e adequadas à natureza das suas atividades e risco que se fizerem necessárias para garantir a segurança, confidencialidade e integridade de dados pessoais;
- (iii) Empregar esforços razoáveis para informar representantes, prepostos, empregados e/ou terceiros sobre cuidados e responsabilidades resultantes de normas de proteção de dados pessoais, garantindo, ainda, que todos que acessem, a qualquer título, dados pessoais sejam informados da natureza confidencial dos dados pessoais e cumpram as obrigações estabelecidas no Contrato, nesta cláusula e na legislação aplicável;
- (iv) Assegurar que os dados pessoais sejam corretos e atualizados em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida da capacidade em fazê-lo;
- (v) Informar, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas de seu conhecimento, a ocorrência de qualquer situação que provoque a destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado a dados pessoais, juntamente com informações sobre os dados pessoais objeto de violação, quantidade de titulares afetados, consequências da violação, medidas de mitigação de riscos e danos, e outras informações legalmente exigidas ou razoavelmente solicitadas pela outra Parte;
- (vi) Cooperar mutuamente no cumprimento de obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e no atendimento a eventuais solicitações de autoridades brasileiras, incluindo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD"), bem como de outras obrigações legais aplicáveis;
- (vii) Permitir a realização de auditorias e/ou inspeções, diretamente ou por meio de terceiros, para garantir que as obrigações presentes nesta cláusula são devidamente cumpridas e/ou fornecer, a pedido do **Senac**, evidências do cumprimento da LGPD e deste Contrato; e
- (viii) Não tratar ou de qualquer modo transferir dados pessoais para fora do Brasil sem adotar as medidas que garantam o mesmo nível de proteção aos dados pessoais estabelecido na legislação brasileira ou decorrente do Contrato.

17. A **Contratada** compromete-se a realizar o tratamento de dados pessoais na medida do estritamente necessário para atendimento aos fins do Contrato, garantindo

que os dados pessoais que compartilhar com o **Senac**, em decorrência do Contrato, foram coletados em conformidade com leis de proteção de dados pessoais e podem ser legitimamente transferidos.

18. Cada Parte é integralmente responsável por quaisquer danos, diretos e indiretos, incluindo lucros cessantes, danos morais, custos e despesas (incluindo, mas não se limitando a, honorários advocatícios cabíveis) decorrentes de ou relacionados ao tratamento de dados pessoais causados por culpa e/ou dolo, inclusive em decorrência de conduta de representantes, prepostos, funcionários e terceiros, estando plenamente assegurado o direito de regresso se a Parte não infratora for acionada.

19. Em caso de conflito entre o disposto nas Cláusulas 16 (dezesseis), 17 (dezessete) e 18 (dezoito) e as demais previsões do Contrato, prevalece o disposto nestas cláusulas quanto ao que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e eventuais penalidades decorrentes de tal tratamento.

20. O presente Contrato vigorará de **xx/xx/20xx a xx/xx/20xx (24 MESES)**, podendo **(i)** ser prorrogado até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, por meio de termo de apostilamento, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação, ou **(ii)** ser denunciado pelas Partes, por escrito, a qualquer momento, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ressalvando-se que, em até 2 (dois) dias úteis contados da data da comunicação escrita da denúncia, a Contratada procederá à devolução ao Senac do valor dos Serviços que ainda não tiverem sido executados se o Senac já tiver efetuado seu pagamento.

21. O presente Contrato será considerado rescindido pelo **Senac**, de pleno direito, sem aviso prévio: (i) se a outra Parte entrar em liquidação voluntária ou compulsória, tornar-se insolvente ou falida ou requerer/for requerida sua insolvência, recuperação judicial ou extrajudicial ou falência e/ou for impedida/proibida de exercer suas atividades; ou (ii) por motivo de força maior ou caso fortuito, na medida em que impossibilite total ou parcialmente o cumprimento das obrigações assumidas neste Contrato, ficando o **Senac** liberado do pagamento dos Serviços não executados.

22. A **Contratada** não poderá ceder ou transferir, parcial ou totalmente, as obrigações assumidas no presente Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**. Concedida referida autorização, a **Contratada** continuará responsável pelos Serviços contratados.

Parágrafo único: A sucessão contratual será permitida somente em decorrência de operações societárias de fusão, cisão ou incorporação realizada pela **Contratada** e,

desde que: (i) previamente analisada e consentida pelo **Senac**, considerando eventuais riscos ou prejuízos para o adimplemento contratual; (ii) sejam mantidas todas as condições contratuais; e (iii) exista expressa concordância do sucessor em assumir a responsabilidade pela execução do presente Contrato e receber os créditos dele decorrentes.

23. É vedada a cessão ou transferência parcial ou total de qualquer crédito, bem como a emissão, por parte da **Contratada**, de qualquer título de crédito decorrente deste Contrato sem a prévia e expressa autorização, por escrito, do **Senac**.

24. Fica estipulada multa correspondente a 10% (dez por cento) do valor anual deste Contrato, sem prejuízo de indenização suplementar pelos danos comprovadamente causados, na qual incorrerá a Parte que infringir quaisquer cláusulas deste Contrato, excetuada (i) a hipótese de atraso no pagamento, para a qual a penalidade está prevista no Parágrafo Segundo da Cláusula 9 (nove) deste instrumento e (ii) eventuais penalidades específicas previstas em Anexos relacionadas a execução dos Serviços, não limitadas a Níveis Mínimos de Serviço e/ou avaliações, facultando-se, ainda, à Parte inocente o poder de considerar simultaneamente rescindido o presente instrumento, independentemente de qualquer notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

25. Os termos e condições deste Contrato somente poderão ser alterados por meio de termo de aditamento escrito e (i) de acordo com a vontade das Partes ou (ii) em caso de determinação ou nova regulamentação da ANPD relativamente às cláusulas que regulam o tratamento de dados pessoais.

26. Caso qualquer cláusula deste Contrato seja considerada nula, no todo ou em parte, exigindo a alteração de uma disposição, as demais permanecerão válidas e em vigor e as Partes deverão proceder à alteração da cláusula em questão, preservando a sua intenção original.

27. O fato de as Partes, na vigência do presente Contrato, deixarem de exercer, parcial ou totalmente, qualquer direito seu oriundo do presente instrumento, não significará nem poderá ser interpretado como renúncia ao aludido direito, sendo considerado mera liberalidade.

28. Em caso de conflito, prevalecem as disposições das cláusulas constantes deste Contrato sobre o disposto em seus eventuais Anexos, sendo que os termos destes serão aplicáveis prioritariamente em caso de ausência de previsão neste Contrato.

29. Os subscritores do presente Contrato o fazem na forma dos atos constitutivos em vigor da **Contratada**, declarando, neste ato e sob as penas da lei, que têm plenos poderes para tanto.

30. As Partes elegem o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para solucionar litígios porventura decorrentes deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem as Partes justas e contratadas, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo nomeadas.

São Paulo, ____ de _____ de 20__.

Nome do Representante Legal
Senac

Nome do Representante Legal
Contratada

Testemunhas:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

ANEXO A
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0050.2024.PE.0043
TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos continuados de **Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM – Business Process Management)**, envolvendo modelagem e mapeamento de processos de negócio, análise e diagnóstico de processos, desenho e redesenho de processos (com uso de BPMN - *Business Process Management Notation*), monitoramento de indicadores do processo, simulação de processos, implementação e monitoramento de melhorias, automação de processos (com uso de ferramentas de BPMS – *Business Process Management Suite*), suporte técnico e transferência de conhecimento.
- 1.2 Os serviços serão executados no Escritório de Processos do Senac SP, nas condições e especificações descritas neste Termo de Referência e no Edital e respectivos Anexos.
- 1.3 Os serviços serão dimensionados em UST (Unidade de Serviço Técnico), limitados ao esforço de 10.000 UST's, cujo Contrato terá a vigência de 24 (vinte e quatro) meses, que poderá ser prorrogada, mediante termo de apostilamento, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço contratado atualizado se mantém vantajoso a cada prorrogação, até atingir o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, sem garantia de consumo mínimo.

2. JUSTIFICATIVAS E FINALIDADE

Com o objetivo de melhorar a performance dos processos, qualificando os atendimentos a clientes internos e externos do Senac, com ganhos na redução dos tempos e efetividade na entrega dos resultados, entendemos que:

2.1 DA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO:

Segundo o BPM CBOK 4.0, o BPM é uma disciplina de gestão para identificar, projetar, executar, documentar, medir, monitorar e controlar processos de negócio, tanto automatizados como não automatizados, para alcançar resultados consistentes e direcionados, alinhados aos objetivos estratégicos da organização. Envolve a definição deliberada, colaborativa e, cada vez mais assistida por tecnologia, melhoria, inovação e gerenciamento de processos de negócio de ponta a ponta que direcionam resultados de negócio, criam valor para os clientes e permitem que uma organização atinja seus objetivos de negócio.

Cada vez mais aqueles que estão envolvidos no gerenciamento do desempenho corporativo percebem que é o desempenho de processos interfuncionais, e não de áreas funcionais ou um conjunto de ativos, que deve ser o foco central para alcançar verdadeiros resultados. Quanto mais ampla for a iniciativa de BPM na organização, mais eficiente ela será e mais valor irá agregar.

Considerando o exposto, o Senac entende como sendo vantajosa a contratação dos serviços citados.

- 2.1.1 Seguindo esse direcionamento, o Escritório de Processos estruturou suas atividades baseadas na "Metodologia de Gerenciamento de Processos de Negócio do Senac SP", que permeia os seguintes tópicos: Planejamento da Demanda, Mapeamento da Situação Atual dos Processos, Identificação e Análise de Desconexões e Oportunidades de Melhorias nos Processos, Redesenho do Processo, Implementação das Ações de Melhoria, Apoio na Implementação no Novo Processo, Apoio no Monitoramento de Desempenho dos Processos e Capacitação para mapeamento de processos. Todos os tópicos objetivam direcionar e padronizar os trabalhos da instituição e apresentam os papéis e responsabilidade de cada envolvido no processo, além de insumos e produtos esperados em cada iniciativa.
- 2.1.2 A modelagem e o mapeamento de processos permitem ter uma visão holística do problema, antes de partir para a implementação de uma solução tecnológica ou não. Também, entender o negócio e nivelar os conhecimentos buscando melhorias nos processos da empresa, considerando o planejamento estratégico para atender melhor os clientes. O trabalho permite integração e melhora a comunicação entre os envolvidos. Entender a solução de forma completa permite que cada um saiba a relevância do seu trabalho no contexto total do problema. A fase de revisita ao processo, após a implantação da solução permite identificar se todos os itens abordados no plano de melhorias foram atendidos e, principalmente, se os pontos de alertas foram considerados e os resultados medidos e alcançados. O estudo de processos tem contribuído para uma análise da Cadeia de Valor da instituição e mostrado o potencial como mecanismo condutor de mudanças e transformações, cada vez mais presentes no ambiente corporativo. Como o Escritório de Processos, frente de atuação da Gerência de Planejamento e Gestão, faz interface direta com a Gerência de Tecnologia e Informação na priorização de esforços para o desenvolvimento de soluções tecnológicas, a entrega dos produtos também contribui para a transformação digital e modernização da Instituição.

2.2 DA CONTRATAÇÃO POR UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO (UST)

- 2.2.1 Dada a natureza do objeto e a impossibilidade de sua mensuração em outra unidade de medida, foi definida a métrica UST (Unidade de Serviço Técnico), onde 1 (uma) UST equivale a 1 (uma) hora de trabalho na atividade de menor complexidade descrita neste Termo de Referência.

- 2.2.2 A contratação por meio de UST tem como premissa a obtenção constante dos melhores resultados e está em conformidade com a súmula 269 do TCU: "Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou a atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos." (Súmula 269. TCU).
- 2.2.3 A complexidade dos trabalhos está associada ao tipo do serviço, conforme explicitado no item 4.1.6 deste Termo de Referência e leva em conta as características necessárias para sua execução. Todavia, durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme execução, permitindo a elaboração e o ateste do que foi efetivamente realizado pela Contratada.
- 2.2.4 A unidade de referência adotada para validação do serviço, equiparada a uma hora de serviços de modelagem de processos, é considerada como essencial à sustentação do modelo de Gestão de Processos almejado pelo Escritório de Processos do Senac SP.

3. DOS RESULTADOS ESPERADOS

3.1 Com a contratação dos serviços propostos, espera-se obter os seguintes resultados:

- a) Melhoria da capacidade do Senac e do Escritório de Processos em atender os objetivos estratégicos, missão, visão e valores;
- b) Aporte ao cumprimento das exigências legais do Senac e na execução de suas atividades;
- c) Prover agilidade, simplificação, visão sistêmica e controle no atendimento das demandas dos clientes, da sociedade e dos órgãos de controle;
- d) Melhorar a qualidade dos produtos entregues ao cliente final, considerando a integração dos sistemas, soluções automatizadas e processos de negócio melhorados continuamente;
- e) Promover a melhoria contínua dos processos de negócio por meio do monitoramento de resultados e de análises críticas sistemáticas.

3.2 A presente contratação contribuirá para a gestão de processos do Senac, por meio da implementação sistemática dos controles que deverá se inspirar em práticas baseadas em padrões nacionais e internacionais, tais como: CBOK, PMBOK, FNQ, Normas ISSO, ITIL, COBIT, CMMI, MPS-Br, dentre outras.

4. DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1 DOS SERVIÇOS

- 4.1.1 Os serviços deste Termo de Referência deverão seguir o que está disposto no ANEXO B – Portfólio de Produtos do Escritório de Processos do Senac SP que serão executados por meio de Ordens de Serviços (OS).
- 4.1.2 A critério do Senac, a Metodologia de Gerenciamento de Processos de Negócio e os Produtos constantes no Portfólio de Produtos poderão sofrer modificações/atualizações visando melhor refletir as demandas de serviços. A Contratada deverá se adaptar às mudanças no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos e contados da comunicação feita pelo Senac.
- 4.1.3 Os serviços foram organizados com base nas áreas de conhecimento do Guia para o Corpo Comum de Conhecimentos em Gerenciamento de Processos – CBOK (Common Body of Knowledge), que reúne as melhores práticas no campo da Gestão de Processos.
- 4.1.4 A orientação por processos é um dos Fundamentos da Excelência conforme descrito pela Fundação Nacional da Qualidade no Modelo de Excelência da Gestão® (MEG). No intuito de garantir a qualidade dos serviços prestados, a Contratada deve seguir as orientações desse modelo.
- 4.1.5 Os serviços abordam ações para identificar, desenhar, executar, dimensionar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio (inclusive por meio de automação) com foco em atingir o cumprimento das metas estratégicas estabelecidas pelo Senac.
- 4.1.6 Os serviços estão distribuídos em dois blocos, que, por sua vez, estão subdivididos em fases. O primeiro bloco refere-se ao ciclo de BPM e o segundo trata do apoio metodológicos para auxílio na evolução do Escritório de Processos. Os serviços estão organizados da seguinte forma:

Tabela 1 – Listagem dos Serviços

BLOCO	FASES	SERVIÇOS
1	Planejamento	S1 – Planejamento da demanda
	Mapeamento	S2 – Mapeamento da situação atual dos processos
		S3 – Identificação e análise de desconexões e oportunidades de melhoria nos processos
	Redesenho	S4 – Redesenho do processo
		S5 – Plano de implementação das ações de melhoria
	Implantação do novo processo	S6 – Apoio na implementação das ações de melhoria
		S7 – Apoio no monitoramento de

2		desempenho dos processos
	Automação	S8 – Automação de processos com BPMS
	Capacitação	S9 – Capacitação em temas relacionados a BPM
		S10 – Capacitação para automação de processos de negócio com uso de ferramentas de BPMS.
		S11 – Capacitação para organização e gestão do Escritório de Processos
	Organização do Gerenciamento de Processos	S12 – Mediação da maturidade e auxílio na evolução do escritório de processos
		S13 – Revisão e desdobramento da Cadeia de Valor

- 4.1.7 Os trabalhos relativos a cada serviço devem ser consolidados em produtos, listados e especificados no ANEXO B – Portfólio de Produtos do Escritório de Processos do Senac SP deste Termo de Referência.
- 4.1.8 Os produtos devem ser entregues em arquivos digitais, em formato que permita sua leitura e edição por softwares do Senac.

4.2 DO DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

- 4.2.1 Os serviços são dimensionados por meio de Unidades de Serviço Técnico – UST's, nos termos do item 2.2.1 deste Termo de Referência.
- 4.2.2 As UST's indicam simultaneamente o grau de esforço demandado na execução dos serviços e o valor, importância ou essencialidade das entregas para o Senac.
- 4.2.3 O preço da UST representa um padrão para a valoração de todos os serviços previstos no catálogo.
- 4.2.4 O quantitativo de UST's relacionado a um serviço de um processo específico depende exclusivamente da entrega dos produtos, conforme indicações do ANEXO B – Portfólio de produtos do escritório de processos Senac SP, sendo irrelevante a composição ou o tempo efetivo de trabalho da equipe.
- 4.2.5 A tabela abaixo apresenta o quantitativo de UST's necessário a cada serviço, considerando um processo genérico com apenas uma etapa¹. Esses quantitativos são considerados Unidades de Serviço Técnico de referência

(UST's de referência), e deverão ser utilizados para a métrica da demanda do planejamento à execução dos serviços:

¹Uma etapa corresponde a um subprocesso que entrega um subproduto necessário ao produto final concluído ao término do processo.

Tabela 2 – Quantitativo de UST's por serviço

BLOCO	FASES	SERVIÇOS	USTs de referência	USTs agregadas
1	Planejamento	S1 – Planejamento da demanda	10	10
	Mapeamento	S2 – Mapeamento da Situação Atual dos processos	20	40
		S3 – Identificação e análise de desconexões e oportunidades de melhoria nos processos	20	
	Redesenho	S4 – Redesenho do processo	30	40
		S5 – Plano de implementação das ações de melhoria	10	
	Implantação do novo processo	S6 – Apoio na implementação das ações de melhoria	20	40
		S7 – Apoio no monitoramento de desempenho dos processos	20	
	Automação	S8 – Automação de processos com BPMS	50	50
2	Capacitação	S9 – Capacitação em temas relacionados a BPM	15	45
		S10 - Capacitação para automação de processos de negócio com uso de ferramentas de BPMS.	15	

		S11 – Capacitação para organização e gestão do Escritório de Processos	15	
	Organização do Gerenciamento de Processos	S12 – Mediação da maturidade, criticidade e prioridade dos processos.	50	50
		S13 – Revisão e desdobramento da Cadeia de Valor	70	70

4.2.6 Para a estimativa da demanda total de UST's, será aplicado um cálculo de ajuste do esforço utilizando uma fórmula para adequação do preço do serviço à complexidade da demanda considerando o padrão da tabela 1.

4.2.7 A Demanda Total (DT) para a execução de uma ordem de serviço (OS) será calculada em UST. Todas as demandas serão iniciadas por solicitação de serviços e serão considerados os seguintes critérios:

Áreas envolvidas (Internas ou Externas) (A)

Extensão (Processos macro envolvidos) (E)

Criticidade (C)

Prioridade (P)

O cálculo para a Demanda Total é $DT = A * E * C * P * \text{Serviço}$, onde:

Tabela 3 – Parâmetros de Complexidade

PÂRAMETROS DA COMPLEXIDADE							
A – Áreas Envolvidas		E – Extensão		C – Criticidade		P – Prioridade	
Referência	Fator	Referência	Fator	Referência	Fator	Referência	Fator
1 a 4	1	1 a 2	1	Normal	1	Não prioritário	1
5 a 10	2	3 a 9	2	Crítico	1,5	Prioritário	1,5
A partir de 11	3	A partir de 10	3				
Não se aplica	1	Não se aplica	1	Não se aplica	1	Não se aplica	1

A seguir um exemplo para uma Mapeamento da Situação Atual dos Processos (S2):

ATRIBUTO	VALOR	PESO
Número de Áreas Envolvidas (A)	7 áreas	2
Extensão (E)	4 processos	2
Criticidade (C)	Normal	1
Prioridade (P)	Não prioritário	1
Valor do serviço	20	2*2*1*1

$$DT = 2 * 2 * 1 * 1 * 20 = 80 \text{ USTs}$$

4.3. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E PRAZOS

4.3.1 O prazo para execução do serviço será definido no Planejamento da Demanda (S1) e de acordo com a complexidade de cada projeto a ser executado.

4.3.1.1 Após o envio da demanda devidamente categorizada pelo Escritório de Processos do Senac SP, a Contratada deverá elaborar o Planejamento da demanda a ser executado.

4.3.1.2 O planejamento será avaliado e validado pelo Escritório de Processos do Senac SP caso esteja de acordo com as especificações descritas neste Termo de Referência, após, será emitido o aceite definitivo para fins de pagamento desta demanda.

4.3.1.3 Caso o planejamento desenvolvido não esteja de acordo com os padrões definidos no Termo de Referência, será devolvido à Contratada para sanar os vícios identificados.

4.3.1.4 A execução ou não das atividades previstas no Planejamento da Demanda (S1) fica a critério do Senac.

4.3.2 Caso o Senac julgue pertinente a execução das atividades descritas no Planejamento da Demanda (S1), serão abertas OS conforme planejado na proposta, começando a contar a partir da data de sua emissão.

4.3.2.1 As OS correspondem às solicitações do Senac e devem ser controladas por meio de sistema informatizado a ser fornecido pela Contratada, contendo as descrições contidas neste Termo de Referência.

4.3.3 O prazo para a execução dos serviços definidos na respectiva OS levará em consideração todos os parâmetros de mensuração, tais como: Áreas Envolvidas, Extensão, Criticidade e Prioridade da Demanda. O prazo definido na OS deverá ser cumprido pela Contratada sob pena de incorrer nas sanções previstas nos itens 4.3.5.3 e 4.4.1 deste Termo de Referência.

4.3.4 É de exclusiva responsabilidade da Contratada as despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais, quando existirem.

4.3.5 Após receber o produto finalizado, o Senac validará o produto em relatório produzido pela Contratada. Após avaliação da qualidade e coerência do produto entregue conforme descrito no item 4.4.1 deste Termo de Referência, o Escritório de Processos dará o aceite definitivo para fins de pagamento.

4.3.5.1 Caso o produto entregue não esteja de acordo com as especificações e qualidade contida no Termo de Referência, será devolvido à Contratada para os ajustes necessários.

4.3.5.2 Todo o prazo necessário para ajustes, após a entrega, que exceda o prazo previamente definido no cronograma inicial, incidirá para a Contratada a multa de 0,2% ao dia sobre o valor da OS, nos termos deste Termo de Referência, sem prejuízo da glosa estabelecida no Nível de Serviço. Após os ajustes solicitados, sendo avaliado e validado pelo Senac, será emitido o aceite definitivo para fins de pagamento.

4.3.5.3 Caso os ajustes solicitados não sejam sanados de modo que atendam as expectativas do Senac, respeitados os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, poderá ser considerada inexecução parcial ou total do contrato, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis ou rescisão unilateral da avença.

4.4. DO NÍVEL DE SERVIÇO

4.4.1 Serão exigidos dois indicadores: PRAZO e QUALIDADE.

4.4.1.1 Prazo: A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma acordado na OS. Eventualmente, quando do descumprimento dos prazos, em decorrência de impedimentos do Senac, novos prazos serão acordados e a linha de base do projeto alterada.

a. Mecanismo de cálculo: Faixa de ajuste baseado em Tempo além do estimado para execução da OS em dias úteis/Tempo estimado para execução da OS em dias úteis.

$$FA = ((TEX - TEST)/TEST), \text{ onde: FA - Faixa de ajuste; TEX - Tempo de execução; TEST- Tempo estimado}$$

b. Faixa de ajuste:

0 até 0,1 – Pagamento integral

0,11 a 0,3 – Glosa de 5% sobre valor da OS 0,31 a 0,4 – Glosa de 10% sobre valor da OS

0,41 a 0,5 – Glosa de 15% sobre valor da OS.

4.4.1.2 Qualidade: A avaliação será feita a partir do cumprimento da metodologia padronizada e do conteúdo esperado, aferidos com base nos aceites/recusas dos entregáveis gerados.

Tabela 4 - Tabela de referência

QUALIDADE						
Grupo	Item	Descrição	STATUS			
			Conforme	Aceitável	Não se aplica	Recusado
Padrão	1	O conteúdo do entregável ou informação está dentro dos padrões estabelecidos				
Ortografia	2	A escrita do entregável está correta, redigida de forma clara, ou seja, garantindo bom entendimento e evitando mais de uma interpretação em relação ao objeto para o qual for escrito.				
Clareza	3	O entregável ou a informação está redigido de forma clara, garantindo um bom entendimento e evitando mais de uma interpretação em relação ao objetivo para o qual foi escrito				
Consistência	4	O entregável ou informação está relacionado ao serviço solicitado.				
Completo	5	O entregável ou informação relacionados ao serviço está presente.				
	6	O produto entregue está condizente com o escopo previamente definido.				
Conteúdo	7	Há itens obrigatórios no entregável				

8	O entregável está descrito de forma que evidencie todo o detalhamento necessário ao serviço solicitado				
---	--	--	--	--	--

a. Mecanismo de cálculo: Faixa de ajuste baseado em número de itens em níveis aceitáveis/número total de itens aplicáveis.

FA = ((IA)/IT), onde: FA – Faixa de ajuste; IA – Itens aceitáveis; IT- Itens total

b. Faixa de ajuste:

0 até 0,05 – Pagamento integral

0,06 a 0,25 – Glosa de 5% sobre valor da OS 0,26 a 0,75 – Glosa de 15% sobre valor da OS.

c. Não é aceitável nenhum item recusado na avaliação. Nesses casos, será devolvido para a Contratada realizar ajustes aplicando as penalidades previstas neste Termo de Referência.

4.4.1.3 Serão permitidas, no máximo, 2 (duas) devoluções para ajustes por OS.

4.4.1.4 As OS's devolvidas terão um prazo máximo para ajustes de 15 (quinze) dias. Persistindo os erros após o prazo máximo estipulado, a OS será recusada.

5. CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

5.1 DO LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

5.1.1 Os serviços serão executados, prioritariamente, de maneira remota.

5.1.2 A critério do Senac, os serviços poderão ser executados, total ou parcialmente, de maneira presencial, nas dependências do Senac.

5.1.2.1 Em caso de execução presencial, a Contratada deverá informar a necessidade ao Senac com 15 (quinze) dias corridos de antecedência.

5.1.3 Independentemente do local de prestação de serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço pago pelos serviços.

5.1.4 Para os serviços realizados nas dependências do Senac, será de exclusiva responsabilidade da Contratada o deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem, caso não disponha de equipe residente em São Paulo/SP.

5.1.5 Para os colaboradores da Contratada que ficarem alocados nas dependências do Senac, estes deverão estar sempre com crachá que os identifiquem como prestadores de serviço da Contratada.

5.1.6 O horário de expediente do Senac compreende os dias úteis no período das 09h00 (nove horas) às 18h00 (dezoito horas).

6. PAGAMENTOS

6.1 O pagamento em favor da futura Contratada será efetuado conforme previsto no Contrato.

6.2 Os pagamentos serão efetuados após os aceites dos produtos do item 4.3.5. Após a emissão e validação do aceite definitivo, a Contratada deverá apresentar a Nota Fiscal / Fatura. A data de emissão da Nfe será utilizada para fins de pagamento do item 6.1.

6.3 As Notas Fiscais devem ser eletrônicas (Nfe) e devem conter os dados bancários do credor para emissão da ordem bancária e as devidas retenções tributárias a serem feitas pela instituição conforme o artigo 64 Lei 9.430 de 27 de dezembro de 1996.

6.4 Caso a Contratada seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES NACIONAL OU SUPER SIMPLES deverá apresentar a Nota Fiscal eletrônica, acompanhada do Anexo da Instrução Normativa SRF nº 480, de 15 de dezembro de 2004, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições.

6.5 Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à Contratada, pelo Senac, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o Senac.

7. REQUISITOS DE CONFIDENCIALIDADE

7.1 A Contratada compromete-se, por si, por seus representantes, prepostos, empregados e/ou por terceiros, a cumprir as obrigações relacionadas ao sigilo e à confidencialidade nos termos do Anexo C - Do Sigilo e da Confidencialidade.

ANEXO B
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0050.2024.PE.0043
PORTFÓLIO DE PRODUTOS

Portfólio de Produtos
Escritório de Processos – Senac SP

OBJETIVO

Este documento tem como objetivo apresentar a forma de execução de cada produto desenvolvido pelo Escritório de Processos do Senac-SP, sendo eles:

1. Planejamento da Demanda;
2. Mapeamento da Situação Atual do Processo (AS IS);
3. Identificação e Análise das Desconexões e Oportunidades de Melhorias;
4. Redesenho do Processo (TO BE);
5. Plano de Implementação das Ações de Melhorias;
6. Apoio na Implementação das Ações de Melhorias;
7. Apoio ao Monitoramento de Desempenho de Processo; e
8. Capacitação.

1. PLANEJAMENTO DA DEMANDA

1.1 OBJETIVO

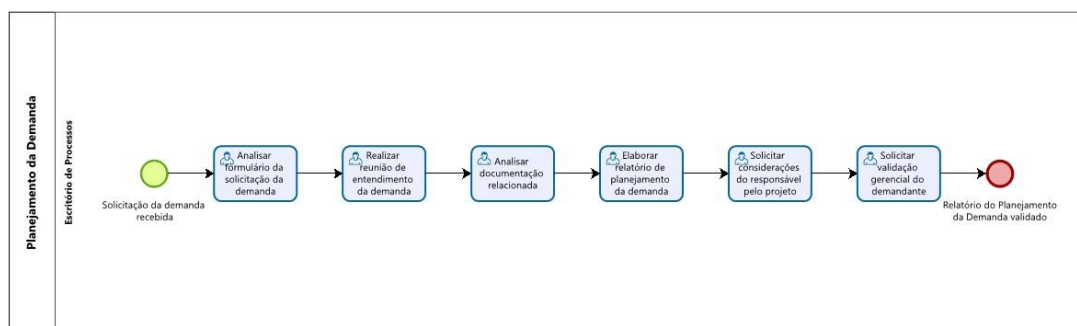
O Planejamento da Demanda tem como objetivo o entendimento da solicitação, a identificação dos produtos que serão entregues e o planejamento para o desenvolvimento do projeto, sendo a base para a execução de qualquer etapa da Metodologia de Governança de Processos.

É iniciado com o preenchimento pelo demandante do formulário de solicitação de demanda, disponível na Central de Serviços, contendo algumas informações que subsidiarão o entendimento da solicitação e a organização da reunião de entendimento da demanda.

As reuniões de entendimento da demanda têm como objetivo o alinhamento entre demandante e escritório de processos em relação às expectativas e entregas, que deverão ser transcritas no produto Planejamento da Demanda. Este produto deverá ser validado com o grupo de trabalho indicado para o projeto e o gerente demandante. Os modelos de relatório e de apresentação padrão estão disponibilizadas na rede do escritório de processos.

Abaixo, será demonstrado o diagrama do processo e a descrição das principais atividades a serem executadas nesta etapa.

1.2 DIAGRAMA: PLANEJAMENTO DA DEMANDA



Powered by
brazg
Modeler

1.3 PASSO A PASSO DAS ATIVIDADES

Analisar formulário solicitação de demanda

Entrada (s)	Solicitação da demanda recebida.
Descrição/Procedimento	Avaliar a solicitação da demanda, com as expectativas do cliente e priorização em relação aos demais projetos. Após análise, agendar reunião com o demandante.
Saída(s)	Solicitação da demanda analisada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

Realizar reunião de entendimento da demanda

Entrada (s)	Solicitação da demanda analisada.
Descrição/Procedimento	Realizar reunião com o cliente para o detalhamento do escopo, identificação da equipe do projeto (demandante e escritório de processos), validação dos produtos a serem desenvolvidos, alinhamento de prazos. Solicitar e analisar documentação relacionada ao projeto, se houver. Caso necessário,

	promover novo encontro para detalhamento.
Saída(s)	Entendimento da demanda realizado.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

Analisar documentação relacionada

Entrada (s)	Documentação relacionada ao processo. Entendimento da demanda realizado.
Descrição/Procedimento	Realizar a análise dos documentos (normas, procedimento, manuais, leis, etc.) relacionados ao processo, quando pertinente.
Saída(s)	Documentação analisada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

Elaborar relatório de planejamento da demanda

Entrada (s)	Formulário de solicitação da demanda. Entendimento da demanda realizado. Documentação analisada.
Descrição/Procedimento	Elaborar o relatório e cronograma do projeto. Orientar realização de cursos autoinstrucionais disponíveis no Educor.
Saída(s)	Relatório do Planejamento da Demanda. Cronograma do projeto.

Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.
------------------------------------	--------------------------

Solicitar considerações do responsável pelo projeto

Entrada (s)	Relatório do Planejamento da Demanda. Cronograma do projeto.
Descrição/Procedimento	Solicitar que o responsável pelo projeto (PO/demandante) avalie o relatório e cronograma e proponha ajustes e/ou aceite.
	Caso necessário, promover novo encontro para detalhamento.
Saída(s)	Relatório do Planejamento da Demanda validado. Cronograma do projeto validado.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

Solicitar validação gerencial do demandante

Entrada (s)	Relatório do Planejamento da Demanda validado. Cronograma do projeto validado.
Descrição/Procedimento	Enviar para aprovação do gerente da demanda.
Saída(s)	Relatório do Planejamento da Demanda aprovado. Cronograma do projeto aprovado.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

1.4 DICAS E BOAS PRÁTICAS

- Definir encontros em dias e horários fixos para as reuniões de trabalho, estabelecendo um cronograma com as datas das entregas e reuniões de checkpoint como anexo do Planejamento da Demanda.

- Solicitar ao grupo de trabalho que realizem os cursos autoinstrucionais, disponíveis no portfólio da Educação Corporativa, sobre o tema (Fundamentos da Gestão de Qualidade, Fundamentos da Gestão de Processos e Monitoramento do Desempenho de Processos), antes do início do projeto, para que todos tenham o entendimento mínimo sobre a Gestão de Processos e seus principais conceitos e terminologias.
- Registrar todos os encontros por atas ou gravações (este item é válido para todo o projeto).

2. MAPEAMENTO DA SITUAÇÃO ATUAL DO PROCESSO (AS IS)

2.1 OBJETIVO

O Mapeamento da Situação Atual do Processo (AS IS) está na etapa de Análise e Diagnóstico da metodologia de gestão de processos, utilizada pelo Escritório de Processos.

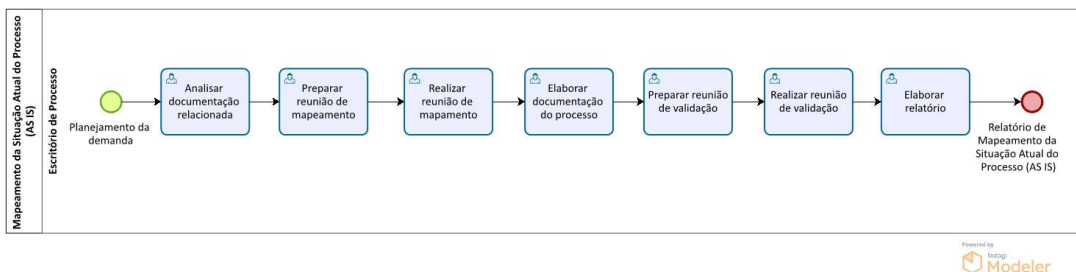
Neste momento, identifica-se o fluxo atual do processo e o contexto em que está inserido, como objetivo, executores, participantes, sistemas, legislação, indicadores, além dos seus elementos: insumos, fornecedores, produtos, cliente. Essas informações podem ser levantadas por meio de coleta de informações, entrevistas e/ou modelagem, de acordo com a necessidade do projeto.

Como parte desta etapa, poderá ser realizada a Análise de Maturidade, Criticidade e Prioridade do Processo, que auxiliará no diagnóstico de possíveis desconexões para a proposição de melhorias.

O produto Mapeamento da Situação Atual do Processo, poderá ser entregue em dois formatos: mapeamento em BPMN ou planilha em excel Gestão de Processos, abas "Diagrama de Escopo", "Maturidade" e "Processo AS IS". O formato será definido após análise do Escritório de Processos, considerando o projeto e a necessidade do demandante. A documentação padrão está disponibilizada na rede do escritório de processos.

Abaixo, será demonstrado o diagrama do processo e a descrição das principais atividades a serem executadas nesta etapa.

2.2 DIAGRAMA: MAPEAMENTO DA SITUAÇÃO ATUAL DO PROCESSO (AS IS)



2.3 PASSO A PASSO DAS ATIVIDADES

Analisar documentação relacionada

Entrada (s)	Planejamento da Demanda.
Descrição/Procedimento	Analisar de forma mais aprofundada as documentações relacionadas ao processo, como por exemplo: mapeamentos e/ou relatórios anteriores, processos correlatos, resgatar documentação de outras frentes de trabalho que possam auxiliar no projeto atual para entendimento do cenário atual.
Saída(s)	Documentação analisada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

Preparar reunião de mapeamento

Entrada (s)	Documentação analisada.
Descrição/Procedimento	Preparar material para reunião. Se houver material do processo disponível, realizar prévia do mapeamento para validação na reunião. Realizar o agendamento.

Saída(s)	Reunião preparada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

Realizar reunião de mapeamento

Entrada (s)	Reunião preparada.
Descrição/Procedimento	Apresentar os conceitos de BPMN, fornecendo exemplos de diagramas de processos, notação e tirando eventuais dúvidas, com o objetivo de aumentar a maturidade em gestão por processo. Caso os cursos autoinstrucionais ainda não tenham sido realizados, orientar o grupo de trabalho a fazer. Apresentar mapeamentos e relatórios anteriores para revalidação e validação, quando houver ou mapear junto ao grupo de trabalho a situação atual dos processos. Realizar o levantamento das entradas, fornecedores, passo a passo das atividades, sistemas que suportam o processo, legislação associada, saídas e clientes, no formato alinhado com o demandante. Identificar indicadores do processo, referentes ao objetivo do projeto, para que comparações possam ser realizadas após o redesenho e identificar se de fato as melhorias propostas agregaram valor ao processo. Se estiver previsto no Planejamento da Demanda, realizar a análise de criticidade, maturidade e prioridade de processos.

Saída(s)	Reunião de mapeamento realizada. Registro de reunião. Mapeamento do processo realizado.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

Elaborar documentação do processo

Entrada (s)	Mapeamento do processo realizado.
Descrição/Procedimento	De acordo com o Planejamento da Demanda, construir a documentação referente ao mapeamento do processo em sua situação atual (AS IS). Os formatos da documentação podem ser em planilha ou ferramenta de BPMN, conforme padrão disponibilizado pelo Escritório de Processos.
	Se necessário, a construção da documentação pode ser realizada em conjunto com o grupo de trabalho.
Saída(s)	Documentação do processo finalizada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

Preparar reunião de validação

Entrada (s)	Documentação do processo finalizada.
Descrição/Procedimento	Preparar reunião para apresentação da modelagem para o cliente e validá-lo para inclusão ao relatório.

Saída(s)	Reunião preparada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

Realizar reunião de validação

Entrada (s)	Documentação do processo finalizada. Reunião preparada.
Descrição/Procedimento	Realizar reunião para apresentação dos processos com seus diagramas e descrições de atividades concluídas aos envolvidos.
Saída(s)	Documentação de processo validada. Registro da reunião.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

Elaborar relatório

Entrada (s)	Documentação do processo validada.
Descrição/Procedimento	Finalizar a elaboração do relatório contendo a situação do processo atual e enviar para o gestor do processo.
Saída(s)	Relatório de Mapeamento da Situação Atual do Processo (AS IS).
Perfil de atuação / usuário	Escritórios de processos.

2.4 DICAS E BOAS PRÁTICAS

- Orientar os participantes sobre a relevância das informações solicitadas, para que as explicações sejam claras e objetivas.
- Garantir que seja levantada a situação atual do processo e não a desejada. Perguntar sempre durante o levantamento: "Esse é o modo de execução atual do processo ou como deveria ser executado?"
- Identificar as saídas dos processos, para que fique clara qual a transformação que ocorre, o que o processo entrega e quem serão os clientes.
- Realizar o levantamento de indicadores que possam medir o processo atual e que estejam relacionados ao objetivo do projeto, para que comparações com o redesenho possam ser realizadas e identificar se as melhorias aplicadas agregaram valor ao processo.

3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS DESCONEXÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS

3.1 OBJETIVO

A partir do mapeamento da situação atual do processo, realiza-se a identificação e análise das desconexões e oportunidades de melhorias, caso esteja previsto no Planejamento da Demanda.

Esta etapa está contida na fase de Análise e Diagnóstico da metodologia de gestão de processos, utilizada pelo Escritório de Processos.

Com o grupo de trabalho indicado para o projeto e participação de executores do processo, realizam-se reuniões de trabalho para a identificação das desconexões (gargalos, *handoffs*, problemas com as regras de negócio atuais, controles do processo, sistemas, recursos, etc.).

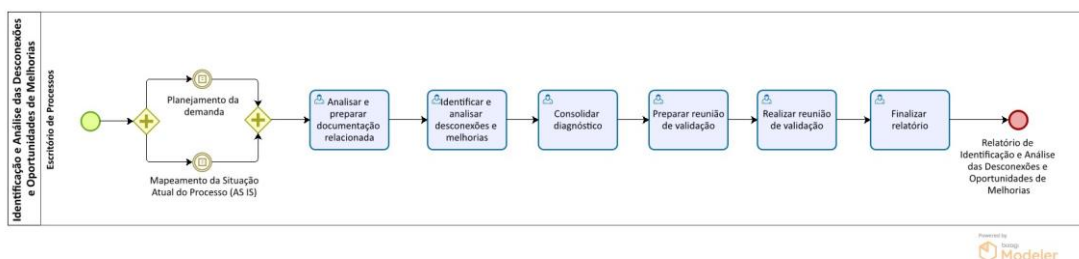
De posse das desconexões, levanta-se as oportunidades de melhorias do processo, visando sua simplificação, revisão dos recursos atuais, atendimento ao objetivo do processo e escopo do projeto, possíveis automatizações e sistematização indicando quais são os resultados esperados.

O produto Identificação e Análise das Desconexões e Oportunidades

de Melhoria será entregue por meio da planilha Gestão de Processos, nas abas "Diagnóstico" e "Análise", além de reunião de validação com o gerente demandante e grupo de trabalho do projeto. A documentação padrão está disponibilizada na rede do escritório de processos.

Abaixo, será demonstrado o diagrama do processo e a descrição das principais atividades a serem executadas nesta etapa.

3.2 DIAGRAMA: IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS DESCONEXÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS



3.3 PASSO A PASSO DAS ATIVIDADES

Analisar e preparar documentação relacionada

Entrada (s)	Planejamento da demanda. Mapeamento da Situação Atual do Processo (AS IS).
Descrição/Procedimento	Analisar o Planejamento da Demanda e o Mapeamento da Situação Atual do Processo (AS IS), alimentando a planilha de Gestão de Processos na aba "Diagnóstico", com as informações pertinentes para as reuniões de trabalho.
Saída(s)	Planilha de Gestão de Processos preenchida. Documentação analisada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Identificar e analisar desconexões e melhorias

Entrada (s)	Planilha de Gestão de Processos preenchida. Documentação analisada.
Descrição/Procedimento	Identificar, junto ao grupo de trabalho, as desconexões e oportunidades de melhorias. Esse levantamento pode ocorrer de forma remota, com a disponibilização da planilha para preenchimento ou diretamente em reuniões com o grupo. Avaliar sempre qual o melhor formato para o levantamento, de acordo com o projeto e maturidade dos processos. O Escritório de Processos deverá avaliar criticamente as informações levantadas, sugerindo melhorias e fomentando a gestão por processos.
Saída(s)	Desconexões e oportunidades de melhoria identificadas e analisadas.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Consolidar diagnóstico

Entrada (s)	Desconexões e oportunidades de melhoria identificadas e analisadas.
Descrição/Procedimento	Consolidar as desconexões e oportunidades de melhorias propostas na planilha de Gestão de Processos – aba diagnóstico.
Saída(s)	Diagnóstico do processo consolidado.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Preparar reunião de validação

Entrada (s)	Diagnóstico do processo consolidado.
Descrição/Procedimento	Preparar reunião de validação para a apresentação das desconexões e oportunidades de melhorias do processo.
Saída(s)	Reunião preparada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Realizar reunião de validação

Entrada (s)		Reunião preparada.
Descrição/Procedimento		Realizar a reunião de validação para a apresentação das desconexões e oportunidades de melhorias do processo. Caso necessário, correções devem ser realizadas em todos os documentos da entrega.
Saída(s)		Desconexões e Oportunidades de Melhorias validada. Registro da reunião.
Perfil de atuação / usuário		Escritório de Processos.

Finalizar relatório

Entrada (s)	Desconexões e Oportunidades de Melhorias validada. Registro da reunião.
--------------------	--

Descrição/Procedimento	Finalizar e entregar o relatório com as informações levantadas junto aos envolvidos, de acordo com os modelos padrão do Escritório de Processos.
Saída(s)	Relatório de Identificação e Análise das Desconexões e Oportunidades de Melhorias.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

3.4 DICAS E BOAS PRÁTICAS

- Avaliar e compreender a maturidade em processos na organização auxiliará na definição dos níveis de análise, que impactará as futuras iniciativas de transformação, tais como grandes investimentos em tecnologia ou o redesenho do processo de forma disruptiva.
- Devem ser levadas em consideração as regras não escritas que determinam COMO, POR QUEM e o QUE o trabalho entrega.
- Mediar para que o grupo de trabalho entenda que a análise não é uma crítica aos executores do processo, mas a apresentação do que de fato acontece no processo e o que precisa ser melhorado.
- Convidar os principais atores envolvidos na execução do processo, não apenas a equipe demandante do projeto.
- Dar retorno aos participantes sobre a conclusão dessa etapa do projeto, valorizando a contribuição de todos e sinalizando os próximos passos.
- Não desencorajar sugestões de soluções para os problemas descobertos durante a análise.

4. REDESENHO DO PROCESSO

4.1 OBJETIVO

O redesenho tem como objetivo implementar melhorias nos processos, atentando aos novos objetivos e estratégias organizacionais, buscando mitigar as falhas, reduzir custos e tempo do ciclo (quando se retira etapas improdutivas), melhorar a comunicação entre as áreas, automatizar atividades quando possível, padronizar documentações e atendimentos, melhorar a qualidade das entregas, além de estabelecer claramente os papéis e responsabilidades de todos os envolvidos.

Esta etapa está contida na fase de Redesenho da metodologia de gestão de processos, utilizada pelo Escritório de Processos.

A metodologia indica que é fundamental envolver o maior número possível de atores, das diferentes funções, pois a experiência e conhecimento das pessoas próximas ao processo pode contribuir para que o processo seja transformado.

Estabelecendo as atividades do novo processo, levanta-se as regras e requisitos de negócio, que definem como ou quando uma atividade pode ser executada, além de como controlar o seu fluxo.

Comparar o novo processo proposto com o atual é uma análise importante para garantir que as desconexões identificadas na etapa de diagnóstico foram resolvidas e que as melhorias propostas agregaram valor ao processo.

Com o novo processo estabelecido, propõe-se indicadores de desempenho, a fim de manter um melhor controle de sua execução. Para cada indicador deve ser sugerida uma métrica para sua avaliação.

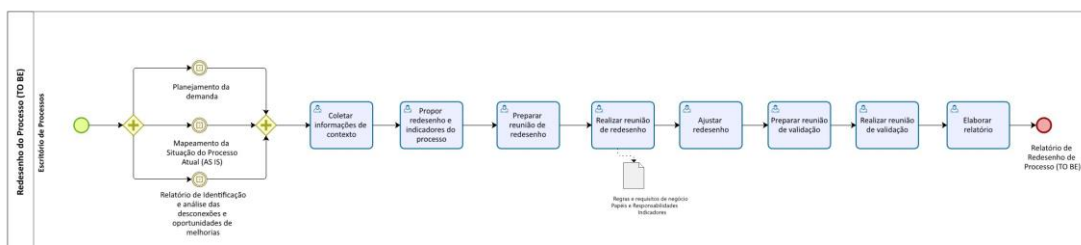
Compõe o redesenho o mapeamento dos papéis e responsabilidades, onde as saídas dos processos são listadas, com a indicação dos seus responsáveis. Atualmente o Escritório de Processos utiliza como metodologia a Matriz Raci, onde são indicados: responsável (executor), autoridade (aprovador), consultado (especialista) e informado (usuário). Essa etapa é realizada com o gerente do processo, podendo partir de uma proposta, e apresentada posteriormente ao grupo de trabalho.

Manuais que detalhem o processo e suas atividades devem ser construídos a partir do redesenho, para que todos tenham acesso, contribuindo para a divulgação do novo processo.

O produto Redesenho do Processo (TO BE), será entregue por meio da planilha Gestão de Processos, aba "Processo TO BE", "Indicadores" e "Matriz Raci", além do diagrama apresentando em ferramenta BPMS. Será realizada reunião de validação com o gerente demandante e o grupo de trabalho do projeto. A documentação padrão está disponibilizada na rede do escritório de processos.

Abaixo, será demonstrado o diagrama do processo e a descrição das principais atividades a serem executadas nesta etapa.

4.2 DIAGRAMA: REDESENHO DO PROCESSO



Modeler

4.3

PASSO A PASSO DAS ATIVIDADES

Coletar informações de contexto

Entrada (s)	Planejamento da demanda. Mapeamento da Situação Atual (AS IS) Relatório de Identificação e Análise das Desconexões e Oportunidades de Melhorias.
Descrição/Procedimento	Analisar os objetivos, requisitos e expectativas no planejamento da demanda, linkando com o processo em sua situação atual e as desconexões e oportunidades de melhorias, visando realizar o novo desenho do processo. Retomar as estratégias organizacionais, legislação e regras de negócio nas análises.
Saída(s)	Análises realizadas.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Propor redesenho e indicadores do processo

Entrada (s)	Análises realizadas.
--------------------	----------------------

Descrição/Procedimento	De acordo com as análises, propor o redesenho do processo e indicadores de desempenho.
Saída(s)	Redesenho proposto. Indicadores propostos.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Preparar reunião de redesenho

Entrada (s)	Redesenho proposto. Indicadores de desempenho propostos.
Descrição/Procedimento	Preparar material para reunião de redesenho, destacando os pontos que foram alterados, as desconexões que serão sanadas e as melhorias que foram implementadas e os indicadores propostos para a medição do desempenho do processo. Agendar reunião.
Saída(s)	Reunião preparada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos

Realizar reunião de redesenho

Entrada (s)	Reunião preparada.
--------------------	--------------------

Descrição/Procedimento	Realizar reunião de redesenho do processo com o grupo de trabalho do projeto, apresentando a proposta do redesenho e indicadores, realizando os ajustes que se fizerem necessários. Durante as reuniões, descrever as atividades, levantar regras, requisitos e papéis e responsabilidades.
Saída(s)	Registro de reunião. Redesenho do Processo (TO BE) prévio. Indicadores de desempenho prévios.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Ajustar redesenho

Entrada (s)	Registro de reunião. Redesenho do Processo (TO BE) prévio. Indicadores de desempenho prévios.
Descrição/Procedimento	Realizar os ajustes na previa do redesenho do processo e indicadores, de acordo com as informações coletadas nas reuniões com o cliente.
Saída(s)	Redesenho do Processo (TO BE). Indicadores de desempenho.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Preparar reunião de validação

Entrada (s)	Redesenho do Processo (TO BE). Indicadores de desempenho.
Descrição/Procedimento	Preparar reunião para apresentação do redesenho e indicadores ao gerente demandante.
Saída(s)	Reunião preparada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Realizar reunião de validação

Entrada (s)	Reunião preparada.
Descrição/Procedimento	Realizar reunião para apresentação do redesenho e indicadores do processo ao gerente demandante. Caso necessário, as correções devem ser realizadas em todos os documentos da entrega.
Saída(s)	Redesenho do Processo (TO BE) validado. Indicadores de desempenho do processo validados.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Elaborar relatório

Entrada (s)	Redesenho do Processo (TO BE) validado. Indicadores de desempenho do processo validados.
Descrição/Procedimento	Finalizar e entregar o relatório com as informações levantadas junto aos envolvidos, de acordo com os modelos padrão do Escritório de Processos.
Saída(s)	Relatório de Redesenho de Processo (TO BE).
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

4.4 DICAS E BOAS PRÁTICAS

- Enumerar as atividades na ferramenta BPMS.
- Atenção aos normativos vigentes que devem ser considerados no redesenho.
- Destacar no desenho as melhorias que estão sendo propostas.
- Realizar benchmarking com outras empresas pode apoiar na proposta de transformação dos processos.

5. PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES DE MELHORIAS

5.1 OBJETIVO

O plano de implementação das ações de melhorias consolida e organiza as atividades que precisarão ser realizadas pelos donos dos processos para que o novo processo e/ou as melhorias sejam implementados.

Esta etapa está contida na fase de Implementação da metodologia de gestão de processos, utilizada pelo Escritório de Processos.

O escritório de processos disponibiliza uma ferramenta para que os donos dos processos, junto com suas equipes e participantes das entregas, definam ações, responsáveis, prazos resultados esperados e priorização para a implantação.

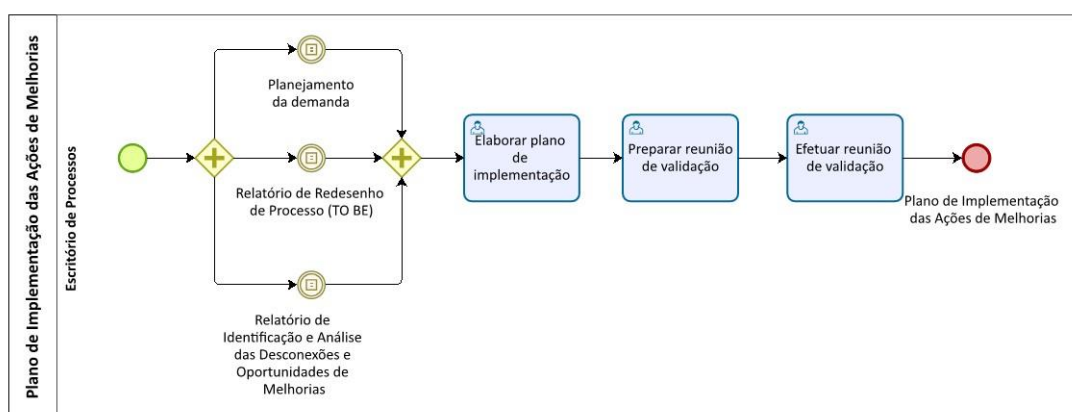
Junto aos gerentes donos dos processos é estabelecida a periodicidade do monitoramento do plano de implementação, que deve ser atualizado pelos donos dos donos dos processos.

Após a implementação do processo, recomenda-se que sejam estabelecidos novos prazos de revisitação do processo, garantindo a atualização e melhoria contínua, prevista no Ciclo de Vida de Processos base para a metodologia do Escritório de Processos do Senac – SP.

O produto Implementação das Ações de Melhorias será entregue por meio da planilha Gestão de Processos, aba “Plano de Implementação”. A documentação padrão está disponibilizada na rede do escritório de processos.

Abaixo, será demonstrado o diagrama do processo e a descrição das principais atividades a serem executadas nesta etapa.

5.2 DIAGRAMA: PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES DE MELHORIAS



Powered by
buzog
Modeler

5.3

PASSO A PASSO DAS ATIVIDADES

Elaborar plano de implementação

Entrada (s)	Planejamento da Demanda. Relatório de Redesenho de Processo (TO BE). Relatório de Identificação e Análise das
--------------------	---

	Desconexões e Oportunidades de Melhorias.
Descrição/Procedimento	Elaborar o plano de acordo com as ações necessárias para implantar o novo processo e/ou as melhorias. O plano deve conter, além das ações, as datas de início e fim para cada ação e os responsáveis pela implementação.
Saída(s)	Plano de implementação elaborado.
Perfil de atuação / usuário	Dono do processo. Escritório de Processos

Preparar reunião de validação

Entrada (s)	Plano de implementação elaborado.
Descrição/Procedimento	Preparar reunião para apresentação do plano de implementação ao gerente demandante, com o objetivo de buscar sua aprovação e definição dos prazos para o monitoramento.
Saída(s)	Reunião preparada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Realizar reunião de validação

Entrada (s)	Reunião preparada.
Descrição/Procedimento	Realizar reunião para apresentação do plano de implementação aos envolvidos, com a participação do gerente demandante. Caso necessário, as correções devem ser realizadas em todos os documentos da entrega.
Saída(s)	Registro da reunião. Plano de implementação das Ações de Melhorias validado. Periodicidade do monitoramento do plano de implementação.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

5.4 DICAS E BOAS PRÁTICAS

- Garantir uma boa comunicação com os envolvidos, minimizando resistências às mudanças.
- É fundamental o patrocínio e envolvimento das lideranças.
- Estabelecer prazos viáveis para as ações.
- Avaliar dependências entre ações propostas, para que as datas de entregas considerem os impactos em outros processos / donos.

6. APOIO NA IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES DE MELHORIAS

6.1 OBJETIVO

Este produto tem por objetivo apoiar a implementação das ações propostas, por meio do monitoramento sistemático do plano, de acordo com a periodicidade pré-estabelecida.

Esta etapa está contida na fase de Implementação da metodologia de gestão de processos, utilizada pelo Escritório de Processos.

O Escritório de Processos organiza as informações para a reunião de monitoramento, conforme a atualização do plano de implementação realizada pelos donos dos processos. As reuniões têm por objetivo garantir o cumprimento dos combinados (especialmente prazos) e os alinhamentos necessários entre donos dos processos ou responsáveis pelas ações, para que as melhorias possam ser efetivadas. Como saídas desses encontros, podemos ter:

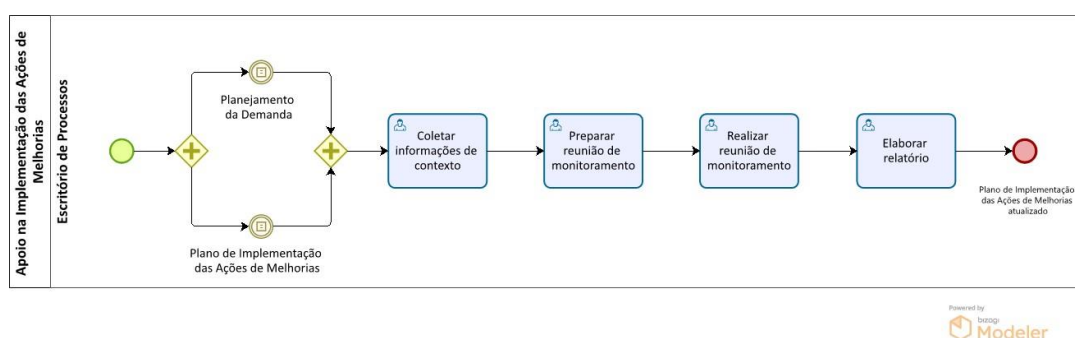
- a) Necessidade de melhorias/ajustes nos mapas e manuais do processo, incorporando os ajustes decorrentes do monitoramento de desempenho e do plano de implementação;
- b) Planos de ação para as eventuais ações em atraso.

Embora algumas mudanças possam ser necessárias é importante que haja a implementação das ações de melhorias e/ou novo processo, para que sua efetividade possa ser medida e novas melhorias sejam propostas.

O produto Apoio na Implementação das Ações de Melhorias pode ser acompanhado pela atualização do Plano de Implementação, na planilha Gestão de Processos, aba "Plano de Implementação". A documentação padrão está disponibilizada na rede do escritório de processos.

Abaixo, será demonstrado o diagrama do processo e a descrição das principais atividades a serem executadas nesta etapa.

6.2 DIAGRAMA: APOIO NA IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES DE MELHORIAS



6.3

PASSO A PASSO DAS ATIVIDADES

Coletar informações de contexto

Entrada (s)	Planejamento da Demanda. Plano de Implementação das Ações de Melhorias.
Descrição/Procedimento	Solicitar a atualização do plano de implementação pelos donos dos processos e levantamento de alguma necessidade específica que ocorreu durante o período entre um monitoramento e outro.
Saída(s)	Plano de Implementação das Ações de Melhorias atualizado.
Perfil de atuação / usuário	Donos dos processos. Escritório de Processos.

Preparar reunião de monitoramento

Entrada (s)	Plano de Implementação das Ações de Melhorias atualizado.
Descrição/Procedimento	Consolidar e analisar as informações e elaborar a apresentação.
Saída(s)	Reunião preparada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Realizar reunião de monitoramento

Entrada (s)	Reunião preparada.
Descrição/Procedimento	Realizar reunião de monitoramento, junto ao gerente demandante e donos dos processos, e registrar novos alinhamentos e necessidades que surgirem.
Saída(s)	Registro da reunião.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Elaborar relatório

Entrada (s)	Plano de Implementação das Ações de Melhorias.
Descrição/Procedimento	Elaborar o relatório com as informações levantadas junto aos envolvidos, de acordo com os modelos pré-estabelecidos e enviar aos envolvidos no projeto, incluindo o gerente demandante.
Saída(s)	Plano de Implementação das Ações de Melhorias atualizado.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos

6.4 DICAS E BOAS PRÁTICAS

- Realizar as reuniões de monitoramento, preferencialmente com o mês fechado.
- Caso haja necessidade de alguma ação do escritório de processos, sugere-se a abertura de uma nova demanda.
- Guardar, em arquivos separados, os planos monitorados nas diferentes datas para preservar status anteriores.
- A apresentação do plano, justificativas e necessidades de alinhamentos devem ser conduzida pelo dono do processo

7. APOIO NO MONITORAMENTO DO DESEMPENHO DOS PROCESSOS

7.1 OBJETIVO

O objetivo é apoiar a área na medição do desempenho do processo, implantação de melhorias em indicadores já existentes ou a proposição de novos indicadores. Caso o processo não tenha nenhum indicador definido é importante verificar a necessidade da realização do Redesenho do Processo.

Esta etapa está contida na fase de Implementação da metodologia de gestão de processos, utilizada pelo Escritório de Processos.

Este produto poderá contemplar também o apoio ou a criação de painéis de monitoramento de indicadores, como por exemplo, como ferramentas de Business Intelligence (BI), planilhas de controle etc., para que seja possível acompanhar o estado de execução de todos os indicadores. No caso em que a construção das ferramentas será realizada pelo Escritório de Processos, é necessário prever a capacitação as áreas quanto a sua utilização e alimentação dos dados necessários.

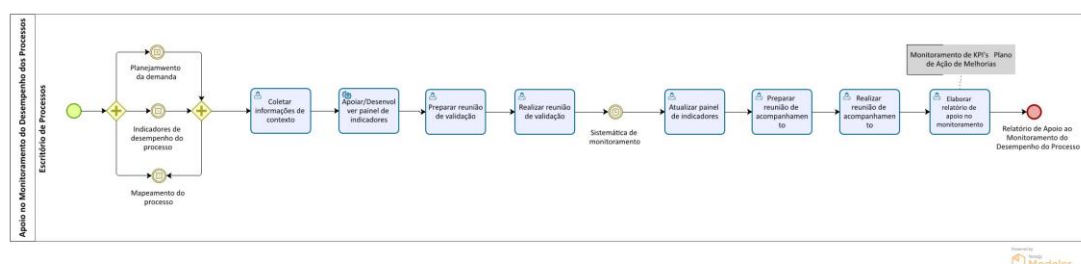
Será estipulada também uma periodicidade para o monitoramento do desempenho dos processos, sendo de responsabilidade da área o acompanhamento dos indicadores e atualização das ferramentas.

A partir dos dados que poderão ser coletados nos painéis, será possível ter uma tomada de decisão estratégica e elaboração de planos de ação para os pontos que requerem maior atenção.

O produto Apoio ao Monitoramento de Desempenho de Processos pode ser acompanhado na planilha Gestão de Processos, aba "Monitoramento de KPI's", "Plano de Ação" e as ferramentas de medição dos indicadores. A documentação padrão está disponibilizada na rede do escritório de processos.

Abaixo, será demonstrado o diagrama do processo e a descrição das principais atividades a serem executadas nesta etapa.

7.2 DIAGRAMA: APOIO NO MONITORAMENTO DE DESEMPENHO DOS PROCESSOS



7.3 PASSO A PASSO DAS ATIVIDADES

Coletar informações de contexto

Entrada (s)	Planejamento da Demanda. Indicadores de desempenho do processo. Mapeamento dos processos.
Descrição/Procedimento	Analisar se há indicadores implementados ou em implementação e quais os tipos de monitoramento já existentes para o processo. Identificar a necessidade de apoio ou da construção de ferramentas que possam auxiliar no acompanhamento dos indicadores.
Saída(s)	Informações de contexto coletadas.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Apoiar/Desenvolver painel de indicadores

Entrada (s)	Informação de contexto coletadas. Indicadores de desempenho do processo.
Descrição/Procedimento	Criar ou apoiar na criação do painel para monitoramento dos indicadores propostos. Deve-se priorizar o uso de ferramentas que já possuam autorização de uso institucional.
Saída(s)	Painel de indicadores elaborado.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos

Preparar reunião de validação

Entrada (s)	Painel de indicadores elaborado.
--------------------	----------------------------------

Descrição/Procedimento	Preparar reunião para a validação do painel de indicadores e proposta de sistemática de monitoramento para o acompanhamento do desempenho.
Saída(s)	Reunião preparada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

Realizar reunião de validação

Entrada (s)	Reunião preparada.
Descrição/Procedimento	Validar o painel de indicadores e estabelecer sistemática de monitoramento, com periodicidade e responsáveis para o acompanhamento do desempenho.
Saída(s)	Painel de indicadores validado. Sistemática de monitoramento validada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos. Gerente dono do processo.

Atualizar painel de indicadores

Entrada (s)	Painel de indicadores validado. Sistemática de monitoramento validada.
Descrição/Procedimento	Atualização do painel de indicadores, conforme o recorte estabelecido na sistemática de monitoramento.
Saída(s)	Painel de indicadores atualizado.
Perfil de atuação / usuário	Responsável da área pela atualização.

Preparar reunião de monitoramento

Entrada (s)	Painel de indicadores atualizado.
Descrição/Procedimento	Avaliar atualização do painel de indicadores e realizar as análises comparativas para a reunião para acompanhamento dos indicadores propostos para os processos.
Saída(s)	Reunião preparada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos

Realizar reunião de acompanhamento

Entrada (s)	Reunião preparada.
Descrição/Procedimento	Realizar reunião de acompanhamento do desempenho do processo, com base nos indicadores constantes no painel desenvolvido, estabelecer planos de ação, quando necessário, a fim de que se resolvam problemas relacionados com a execução dos processos.
Saída(s)	Registro da reunião. Plano de ação.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos. Responsável pelo plano de ação.

Elaborar relatório de apoio no monitoramento

Entrada (s)	Registro da reunião. Plano de ação.
Descrição/Procedimento	Elaborar o relatório com as informações levantadas junto aos envolvidos, de acordo com os modelos preestabelecidos e enviar ao demandante

Saída(s)	Relatório de Apoio ao Monitoramento do Desempenho do Processo
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

7.4 DICAS E BOAS PRÁTICAS

- Os indicadores devem ser definidos considerando o objetivo do processo e suas saídas.
- Definir o problema ao qual o indicador se aplica.
- Ao considerar a medição de desempenho de processos é preciso compreender o que é realista, levando em consideração o nível de maturidade em processos.
- Buscar fontes de dados para compor metas alcançáveis.
- Considerar o conceito SMART (específico, mensurável, alcançável, relevante e tempo determinado).
- Estabelecer prazos para a criação do plano de ação e seu acompanhamento.

8. CAPACITAÇÃO

8.1 OBJETIVO

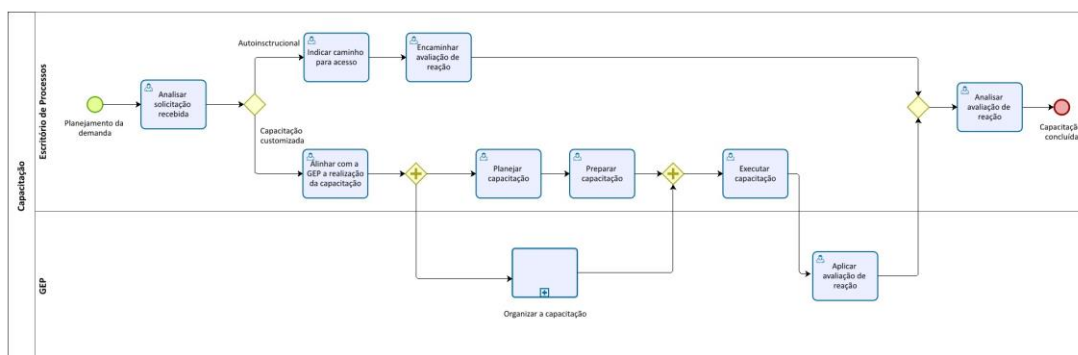
Este produto tem como objetivo incorporar os conceitos e informações práticas em relação ao gerenciamento de processos aos profissionais, podendo ser disponibilizadas conforme a necessidade dos clientes de forma customizada ou realizadas no formato autoinstrucional, já disponível no Portfólio de Educação Corporativa, conforme abaixo:

- Fundamentos da Gestão da Qualidade
- Fundamentos da Gestão de Processos
- Monitoramento do Desempenho dos Processos

Toda a trilha dos cursos autoinstrucionais, são recomendadas antes do início de qualquer projeto de Transformação de Processos.

Abaixo segue o diagrama do processo e a descrição de todas as atividades a serem executadas:

8.2 DIAGRAMA: CAPACITAÇÃO



Modeler

8.3

PASSO A PASSO DAS ATIVIDADES

Analisar solicitação recebida

Entrada (s)	Planejamento da Demanda.
Descrição/Procedimento	Analisar a solicitação, verificando se a capacitação será atendida pelos cursos autoinstrucionais ou se será de forma customizada.
Saída(s)	Capacitação autoinstrucional. Capacitação customizada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos

Indicar caminho para acesso

Entrada (s)	Capacitação autoinstrucional.
--------------------	-------------------------------

Descrição/Procedimento	Indicar o caminho de acesso ao(s) curso(s) autoinstrucional(is), de acordo com a demanda, disponíveis no portfólio da educação corporativa. Indicar prazo para a realização do(s) curso(s)
Saída(s)	Acesso ao custo disponibilizado.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos

Encaminhar Avaliação de Reação

Entrada (s)	Curso(s) autoinstrucional (is) finalizado(s).
Descrição/Procedimento	Ao término da capacitação aplicar a Avaliação de Reação aos participantes.
Saída(s)	Avaliação de reação enviada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos

Alinhar com a GEP a realização da capacitação

Entrada (s)	Capacitação customizada
Descrição/Procedimento	No caso de capacitação customizada, alinhar com a GEP as ações necessárias para a realização da capacitação, como se presencial ou remota, espaço, materiais necessários.

Saída(s)	Alinhamento realizado com a GEP.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos

Organizar a capacitação

Entrada (s)	Alinhamento realizado com a GEP.
Descrição/Procedimento	Após o alinhamento, a GEP realizará seus processos internos para a organização da capacitação.
Saída(s)	Capacitação organizada.
Perfil de atuação / usuário	GEP

Planejar a capacitação

Entrada (s)	Alinhamento realizado com a GEP.
Descrição/Procedimento	Em paralelo, planejar como será realizada a capacitação, indicando o mediador, formato, conteúdo, carga horária, datas.
Saída(s)	Capacitação planejada.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de processos.

Preparar a capacitação

Entrada (s)	Capacitação planejada.
Descrição/Procedimento	De acordo com o planejamento da demanda, preparar a capacitação, considerando seu conteúdo, materiais e alinhamentos que forem necessários.
Saída(s)	Capacitação preparada.
Perfil de atuação / usuário	Mediador do Escritório de Processos.

Executar capacitação

Entrada (s)	Capacitação organizada e preparada.
Descrição/Procedimento	Realizar a capacitação de acordo com o planejamento, realizando apresentação, estudos de caso e aplicação das atividades práticas estabelecidas.
Saída(s)	Capacitação executada.
Perfil de atuação / usuário	Mediador do Escritório de Processos.

Encaminhar avaliação de reação

Entrada (s)	Capacitação customizada executada.
--------------------	------------------------------------

Descrição/Procedimento	Ao término da capacitação aplicar a Avaliação de Reação aos participantes.
Saída(s)	Avaliação de Reação aplicada.
Perfil de atuação / usuário	GEP - Núcleo de Educação Corporativa.

Analisar avaliação de reação

Entrada (s)	Avaliação de Reação aplicada.
Descrição/Procedimento	Analisar o resultado da avaliação de reação com o intuito de alimentar indicador do escritório de processos e identificar oportunidades de melhorias e boas práticas. A partir da análise, deve-se propor plano de ação para a aplicação das melhorias pertinentes.
Saída(s)	Avaliação de Reação analisada. Plano de ação.
Perfil de atuação / usuário	Escritório de Processos.

8.4 DICAS E BOAS PRÁTICAS

- Para as capacitações customizadas, buscar conhecer o público para que haja o direcionamento do conteúdo de acordo com o conhecimento já existente.
- Sempre indicar a realização dos cursos autoinstrucionais antes do início de qualquer projeto de transformação de processos.
- Aplicar atividades práticas para o exercício do conteúdo teórico.

ANEXO C

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0050.2024.PE.0043

DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

1. Fica expressamente acordado entre as Partes que a Contratada, sem prejuízo do disposto no Contrato, durante o prazo de vigência deste Contrato e posteriormente ao seu término, obriga-se a manter em sigilo absoluto quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias que vier a ter acesso durante a execução dos Serviços, não podendo ainda sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações confidenciais, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Senac a tais informações.
2. Para efeitos do presente Contrato, a expressão “informações” significa toda e qualquer informação fornecida pelo Senac à Contratada, na forma escrita, verbal, física, digital ou qualquer outra forma passível de se identificar o conteúdo e que seja, mas não se limitando a:
 - 2.1. Relativa à existência ou às características do objeto do presente Contrato, dos produtos e/ou Serviços e de quaisquer ações envolvendo os produtos e/ou serviços do Senac;
 - 2.2. Relativa às informações referentes às políticas de vendas, quaisquer planejamentos estratégicos comerciais, relatórios, licenças, listagens de custos e preços finais de produtos e serviços e clientes do Senac;
 - 2.3. Relativa às informações estatísticas e estratégicas como índices, métricas e medidas de avaliação de desempenho em geral;
 - 2.4. Relativa à propriedade intelectual pertencente ao Senac;
 - 2.5. Relativa à base de dados pertencente ao Senac;
 - 2.6. Relativa aos alunos, ex-alunos e demais terceiros envolvidos nas ações objetos deste Contrato.
3. As Informações mencionadas no item anterior somente serão consideradas como não confidenciais caso a Contratada obtenha aprovação, por escrito do Senac, de seu caráter não confidencial.
4. A Contratada reconhece e aceita que a divulgação, reprodução ou distribuição, parcial ou total, das informações, bem como a prática de qualquer ato em desacordo com o aqui previsto, ensejará o pagamento das perdas e danos a que der causa, sem prejuízo de responder em juízo às demais sanções cabíveis, tanto no âmbito civil quanto no criminal.

5. A Contratada obriga-se a utilizar as informações, exclusivamente, para a consecução dos objetivos previstos no presente Contrato, sendo terminantemente proibida a utilização de tais informações de forma ou propósito diverso do aqui pactuado.
6. A obrigação de sigilo aqui prevista estende-se aos funcionários, representantes, agentes e contratados da Contratada.
7. O Senac deverá ser previamente consultado e deverá autorizar expressamente as informações que a Contratada pretende divulgar para a imprensa.
8. A Contratada compromete-se ainda a:
 - 8.1. Não utilizar a marca do Senac ou qualquer material desenvolvido pelo Senac para seus produtos e programas, assim como os dados dos clientes a que tenha acesso no decorrer das atividades inerentes ao contrato, em ações desenvolvidas pela Contratada fora do âmbito de atuação do contrato;
 - 8.2. Tratar todas as informações a que tenha acesso em função do contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro;
 - 8.3. Só divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto do contrato que envolva o nome do Senac mediante sua prévia e expressa autorização;
 - 8.4. Manter, por si, por seus prepostos e contratados, irrestrito e total sigilo sobre quaisquer dados que lhe sejam fornecidos em decorrência do contrato, sobretudo quanto à estratégia de atuação do Senac;
 - 8.5. Todas as informações veiculadas e armazenadas e/ou trafegadas nos sistemas e soluções envolvidos nessa contratação devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios funcionários, estagiários, terceiros ou parceiros do Senac, sem a autorização deste.
9. O presente Anexo, devidamente rubricado pelas partes, integra o Contrato de Prestação de Serviços para todos os fins de direito.

ANEXO D
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0050.2024.PE.0043
ANEXO DA PROPOSTA

ANEXO III

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0050.2024.PE.0043

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL

1. A Licitante deverá comprovar, por meio de atestado(s) de capacidade técnica, que já executou todos os serviços deste Termo de Referência, de forma satisfatória, para órgão ou entidade da Administração Pública, Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal ou ainda, para empresas de Direito Privado, por período igual ou superior a 12 (doze) meses consecutivos, nos últimos 5 anos.
2. Antes da habilitação da Licitante que teve sua proposta classificada em primeiro lugar, o Senac se reserva o direito de realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a autenticidade e veracidade do(s) atestados de capacidade técnica por ela apresentado(s), quando poderá ser requerida cópia(s) do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).
3. A exigência de 12 (doze) meses consecutivos visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante um período atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a especialidade e a capacidade logística e operacional da Licitante em executar o volume de serviço previsto. Trata-se de limitação de prazo relacionada à comprovação da capacidade de execução do objeto, aceita legítima pelo Tribunal de Contas da União (Acórdão nº2.048/2006 – Plenário e Acórdão nº 1.287/2008 – Plenário).
4. A Contratada é integralmente responsável, inclusive por todos os encargos trabalhistas e previdenciários e pelos atos, de todos os recursos humanos que utilizar na execução dos serviços, não se limitando a recrutamento, verificação dos currículos, seleção, avaliação de conhecimentos e habilidades, contratação e gestão de pessoas envolvidos na prestação de serviços.
5. Todos os recursos físicos (notebook, celular, insumos de escritório e etc...) para o bom desenvolvimento das atividades contratadas serão fornecidos exclusivamente pela Contratada.

ANEXO IV

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0050.2024.PE.0043

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL

1. Com vistas ao atendimento da prestação de serviço, a Licitante deverá apresentar, na fase de habilitação, que possui pessoal qualificado dentro de cada um dos perfis profissionais abaixo indicados, cuja comprovação será exigida para ser declarada vencedora do certame.
2. A comprovação dos perfis dos profissionais que venham a ser alocados na prestação de serviços, além da apresentação do respectivo currículo, deverá ser feita da seguinte maneira:
 - i. Experiência – Experiência profissional adquirida após a graduação em curso de nível superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC), podendo ser comprovada por CTPS ou contrato de prestação de serviços PJ;
 - ii. Diploma – cópia autenticada ou digital do diploma de conclusão de curso de nível superior devidamente registrado, fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação. No caso de conclusão de curso de ensino superior no exterior, diploma devidamente validado por instituição reconhecida pelo MEC;
 - iii. Certificados – cópias autenticadas ou digitais dos certificados abaixo indicados:
 - a) Certificação válida Project Management Professional – PMP emitida pelo Project Institute – PMI;
 - b) Certificação válida em Gestão de Processos emitida pela Association of Business Process Management Professionals (ABPMP) e Certified Business Process Professional (CBPP); e
 - c) Certificação válida Certified Scrum Master (CSM) emitida pela Scrum Alliance, Professional Scrum Master (PSM) emitida pela Scrum.org. ou Agile Certified Practitioner (PMI-ACP) emitida pelo Project Institute – PMI.