

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de modelagem, implementação, inovação, integração, automação e implantação de processos e riscos para mapeamento e redesenho de processos no Serviço Social do Comércio – Administração Regional do Distrito Federal –AR/SESC/DF.

2. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Por meio da Portaria “N” SESC-DF N° 653/2018, em 5 de setembro de 2018, o Sesc Distrito Federal instituiu a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos no âmbito do Sesc/DF. Este documento consolida a resposta às orientações de melhores práticas em gestão pública e privada relacionadas à Gestão e Governança, já observadas pela Instrução Normativa Conjunta MP/CGU n°1 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e a Controladoria-Geral da União no âmbito público, bem como a Norma ABNT ISO 31.000:2009 no âmbito privado.

2.2. Tendo em vista atender, também, à Recomendação 10 do Relatório de Avaliação da Controladoria Geral da União referente ao exercício 2017 e visando a implementação da Política de Gestão de Riscos na Instituição, foi criada a área de Processos que deve realizar o devido mapeamento de processos e a proposição de instrumentos normativos que disciplinem a governança interna e promovam um ambiente de observância às regras de compliance, para a manutenção da integridade do Sesc/DF e para o aumento de sua eficiência, conforme Resolução AR/AN/SESC/DF N° 007/2019.

2.3. Toda a estrutura a seguir apresentada de melhores práticas se insere em um Modelo de Gestão e Governança que tem por compromisso executar tudo o que for definido em um Planejamento Estratégico Institucional, podendo este ser apresentado nas mais diferentes narrativas e modelos de apresentação. No Sesc-AR/DF optou-se pelo alinhamento com o modelo utilizado pelo Sesc Departamento Nacional, o Balanced Scorecard (BSc).

2.4. Em seu livro Vantagem Competitiva, Michael Porter, um dos mais citados autores na administração contemporânea, define Cadeia de Valor como uma série de processos e atividades relacionadas e desenvolvidas pela empresa a fim de satisfazer as necessidades dos clientes, desde as relações com os fornecedores e ciclos de produção e venda até a fase da distribuição para o consumidor final, sendo que cada elo dessa cadeia de atividades necessariamente está interligado.

2.5. As entregas dos processos definem quantos profissionais devem atuar e o que o empregado deverá saber; saber fazer e querer fazer para entregar com qualidade seu trabalho. Assim sendo, a partir do que necessita o produto ou serviço prestado pelo processo, define-se o que e como devemos ensinar e como podemos avaliar o desempenho dos empregados, instituindo uma visão profissional e meritocrática.

2.6. A Cadeia de Valor, dentro da visão de processos, é um artefato estratégico relevante que em conjunto com o Mapa Estratégico, permite uma avaliação mais precisa da arquitetura organizacional e da quantidade e qualidade da força de trabalho necessária com foco na entrega de resultados, produtos e serviços aos clientes e stakeholders de uma organização. Estrutura-se em pelo menos três grupos de macroprocessos e processos orientados ao Suporte, as Ações Finalísticas e à Gestão, respectivamente.

2.7. Esta visão integrada de arquitetura organizacional e orientações estratégicas de curto, médio e longo prazo, quando bem articuladas, permitem melhores alocações de recursos organizacionais, dentre eles orçamentários, tecnológicos, de informação, de infraestrutura e de pessoal, garantindo maior alinhamento à sustentabilidade do negócio e da relação com clientes e parceiros.

2.8. Isto posto, os processos organizacionais dentro do contexto de melhores práticas articula uma série de metodologias de Gestão e Governança Corporativa que vêm sendo implementadas nas organizações muitas vezes de forma não integrada ou em momentos distintos, dificultando o alinhamento de procedimentos para a

tomada de decisão tempestiva. Tais equívocos de implementação terminam por permitir que os problemas e a visão de urgências no curto prazo imperem nas organizações em detrimento das ações estruturantes de médio e longo voltadas à sustentabilidade e competitividade do negócio.

2.9. Como forma de mitigar esses riscos, vários modelos de gestão passaram a serem avaliados para permitirem a tradução da estratégia e das situações ambientais em ações práticas que contemplem todas as necessidades de resultados, transparência e integridade para todas as partes interessadas na organização.

2.10. Normas e padrões de qualidade, capacidade e maturidade em processos têm sido desenvolvidos nas últimas décadas de modo a aumentar a integração e qualidade das informações nos processos decisórios.

2.11. Tais modelos, por exemplo, as diversas normas ABNT ISO, Grids de Maturidade em processos por modelo de negócio (ex. CMMI, eSCM, ITIL, COBIT, entre outros) ou mesmo iniciativas públicas baseadas em melhores práticas como o Levantamento de Governança e Gestão Pública do Tribunal de Contas da União – TCU tem fornecidos excelentes parâmetros de melhorias administrativas tanto quanto de controles internos e externos.

2.12. Todas estas práticas tem por base o levantamento sistemático e a gestão de processos organizacionais e todos os seus detalhamentos, incluindo tempo, custo, qualidade, times de trabalho, ativos de informação, tecnologias e controles de desempenho de esforço e resultados.

2.13. O Serviço Social do Comércio (SESC), sendo uma instituição brasileira de direito privado, é mantido pelos empresários do comércio de bens, serviços e turismo, com atuação em todo âmbito nacional, voltado prioritariamente para o bem-estar social dos seus empregados e familiares, porém aberto à comunidade em geral, atuando nas áreas da Educação, Saúde, Lazer, Cultura e Assistência.

2.14. A interface da organização com extensa rede de profissionais, níveis federativos e sociedade, destaca a importância da implantação das melhores práticas em Gestão e Governança Corporativa como forma de devolver à sociedade a clareza dos resultados e bom uso dos recursos destinados à atuação em sua função social.

2.15. Tendo como missão “promover ações socioeducativas que contribuam para o bem-estar social e a qualidade de vida dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, de seus familiares e da comunidade, para uma sociedade justa e democrática”, o Sesc se apresenta como um elo de ligação entre as preocupações sociais do Estado brasileiro e disponibilidade privada em apoiar as necessidades da população que precisa de bons serviços dentro deste escopo de atuação.

2.16. Preocupado com a implantação de sua missão, conforme declara sua estratégia, o Sesc vem buscando modernizar seus mecanismos de liderança, gestão, governança e controle no âmbito nacional e nos Estados, sempre de acordo com as características e necessidades prioritárias de suas Administrações Regionais.

2.17. Em 19 de junho de 2019 o Sesc-AR/DF, por meio da Ordem de Serviço N° 1024/2019, ao instituir a Coordenação de Processos, subordinada a Diretoria Administrativa Financeira – DAF, deu um passo efetivo para a integração de todas as práticas e preocupações de Gestão e Governança sob a forma de diretrizes e atribuições institucionais para a identificação, modelagem e melhoria de processos organizacionais alinhados e integrados às necessidades de seus clientes.

2.18. Em 2020, à Coordenação de Processos passou a ser denominada Supervisão de Processos e Riscos ligada à Coordenação de Controladoria que é subordinada à Direção Regional, cumprindo um papel estratégico na busca de soluções inovadoras que possam atender aos anseios institucionais.

2.19. A adoção da Gestão por Processos Organizacionais é uma boa prática que vem sendo aprimorada e implementada por todo o século 20, ganhando destaque relevante neste século devido aos modelos de inovação de produtos e serviços estarem relacionados com a implantação de metodologias que buscam alinhar às organizações às necessidades declaradas e não declaradas de seus clientes.

2.20. Em um cenário competitivo, no qual a diferenciação de produtos e serviços tem determinado a manutenção ou extinção de mercados e organizações, a experiência dos usuários e consumidores ganharam profundo interesse das metodologias de gestão.

2.21. Desde a Segunda Guerra Mundial, os processos tem se destacado por fornecerem grandes oportunidades de controle de qualidade e gestão de artefatos organizacionais. A elevação da qualidade passa necessariamente pela padronização e compreensão de possíveis desvios em processos de produção que interfiram na entrega final e conseqüentemente nos lucros e resultados sociais de uma empresa.

2.22. Tendo a implantação da gestão de riscos dentro de suas atribuições, a Supervisão de Processos pode então estruturar uma demanda de implantação, no menor tempo possível e de forma integrada, e apresentar um conjunto de soluções de gestão, todos objetos da contratação proposta, que possam elevar o nível de maturidade e tecnologia organizacional na apresentação de resultados com máxima transparência e integridade.

2.23. Alinhada ao Planejamento Estratégico do Sesc-AR/DF 2022 – 2026, objetivo 6: “Realizar diagnóstico dos processos de trabalho, visando a otimização dos recursos com base na análise dos riscos institucional”, bem como as Diretrizes Estratégicas do Sistema Fecomércio/DF e ao Mapa Estratégico.



Obs.: Em diagramação para atualização.

3. PRODUTOS ESPERADOS:

- 3.1.** Com a contratação dos serviços propostos neste Termo de Referência espera-se obter, principalmente:
- Alinhamento e comunicação da Missão, Visão, Valores e objetivos estratégicos do Sesc-AR/DF no Projeto de Gestão por Processos;
 - Revisão e atualização da Cadeia de Valor do Sesc-AR/DF e criação da Cadeia de Valor das Unidades de Prestação de Serviços, Coordenações, Ouvidoria e Diretorias;
 - Definição dos macroprocessos de acordo com a Cadeia de Valor, integrados e detalhados até o nível de tarefa em plataforma virtual, nos processos prioritários, nos quais as diretorias: PRESID, DR, DPS, DAF, Unidades de Prestação de Serviços (10 unidades) e áreas vinculadas se relacionam direta ou indiretamente;

- d) Identificação e levantamento dos processos (AS IS) do Sesc-AR/DF e sua relação com os macroprocessos;
- e) Identificação dos processos de risco institucional e priorização para a modelagem de processos;
- f) Mapeamento dos processos organizacionais priorizados, definindo: o fluxo atual de trabalho, os normativos relacionados, os clientes, os fornecedores, os insumos, os produtos e serviços, os artefatos e sistemas de controle, a identificação de todos os ativos de informação (em aderência às Normas ISO 27000) e os manuais de procedimentos dos processos;
- g) Revisão e/ou elaboração dos normativos e manuais necessários a implementação do processo mapeado;
- h) Matriz do Riscos Organizacional identificada;
- i) Proposição do modelo de Gestão e Governança baseado em Riscos Organizacionais do Sesc-AR/DF e dos seus Processos implantado;
- j) Otimização e racionalização dos processos modelados permitindo a redução de tempo, custo, aumento da transparência e a melhoria do nível de automação e atendimento às demandas dos usuários finais, internos ou externos;
- k) Alinhamento da Arquitetura Organizacional baseada em processos para otimizar e modernizar a gestão e governança do Sesc-AR/DF.
- l) Identificação e revisão de indicadores dos processos de trabalho, acompanhamento da implementação e monitoramento dos resultados, criando uma ambiente virtual *on line* de acompanhamento das medições e resultados de forma a propiciar análise crítica dos resultados e tomada de ação para corrigir ou prevenir não-conformidades; e
- m) Estruturação da Supervisão de Processos e Riscos, contendo:
 - I. Apoiar a contratante na especificação de uma ferramenta de mapeamento de processos e Gerenciamento de Fluxos de Trabalho – GFT de fácil utilização que permite a implementação de melhorias nos processos de trabalho mapeados pela própria área, controlando as versões dos documentos, além do gerenciamento dos fluxos de trabalho.
 - II. A contratada deverá possuir um software para execução dos seus trabalhos e auxiliar o Sesc-AR/DF, na escolha da melhor solução para atender as suas demandas, no entanto a contratação do software ficará a critério do Sesc-AR/DF.
 - III. Detalhamento de procedimentos e de prazos para atendimento de demandas internas e externas.

4. CATÁLOGO DE SERVIÇOS E PRODUTOS:

4.1. O catálogo de serviços compreende um conjunto de atividades com produtos definidos e que deverão ser executados de acordo com as melhores práticas de gestão de processos e conforme metodologia definida para Suporte à Gestão da Supervisão de Processos e Riscos.

4.2. A unidade de medida que será utilizada para dimensionar uma atividade será a Unidade de Serviço Técnico - UST, a qual, associada a critérios de complexidade da atividade, definirá o nível do esforço necessário para a execução de cada atividade.

4.3. A lista de produtos e os critérios de complexidade das atividades do catálogo de serviços **poderão ser revisados durante a execução do contrato**, a qualquer momento, em comum acordo entre a Contratada e a Contratante, desde que o quantitativo total de UST e o valor da UST não sejam modificados. Estas possíveis mudanças poderão ocorrer para acrescentar ou retirar produtos em função da evolução do processo metodológico.

4.4. Proporcionalmente à elevação do nível de complexidade da atividade especificada eleva-se também a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda e, por consequência, a quantidade de UST deverá estar ajustada para que a Contratada possa definir a quantidade e qualificação dos

profissionais para atender às atividades descritas nas Ordens de Serviços – conforme modelo disponível em Anexo IX.

4.5. Em função da complexidade apresentada, foram definidos 2 (dois) critérios para a classificação das atividades, conforme segue:

Áreas Envolvidas (AE): O número de áreas envolvidas, **que corresponde à quantidade de unidades organizacionais que participam da execução do serviço**, impacta diretamente na complexidade do serviço. Deste modo, o peso foi dividido em 3 níveis relacionando o número de áreas envolvidas diretamente na execução do serviço:

Número de Áreas Envolvidas (AE)	Peso
1 a 2 Áreas	Peso 1
3 a 4 Áreas	Peso 2
A partir de 5 Áreas	Peso 3

Extensão (E): Considera-se Extensão a quantidade de processos das áreas associados ao serviço, a serem trabalhados.

A Extensão de processos será validada na fase de planejamento dos serviços, **o processo considera um elemento único, incluído nestes seus subprocessos:**

Extensão (E)	Peso
1 a 2 processos	Peso 1
3 a 6 processos	Peso 2
7 a 9 processos	Peso 3
10 a 12 processos	Peso 4
13 a 15 processos	Peso 5

A demanda cuja extensão exceda 15 (quinze) processos deverão ser particionada em, no mínimo, duas Ordens de Serviços, a depender da quantidade de processos estimados quando da execução do Serviço de Planejamento da Demanda.

A tabela a seguir contém um resumo de todos os parâmetros de complexidade e os seus respectivos pesos:

Complexidade					
Áreas Envolvidas (AE)			Extensão (E)		
Grau de complexidade	Referência	Peso	Grau de complexidade	Referência	Peso
Simple	1 a 2	1	Simple	1 a 2	1
Médio	3 a 4	2	Médio	3 a 6	2
Complexo	A partir de 5	3	Complexo	7 a 9	3
				10 a 12	4
				13 a 15	5
	Não se aplica	1			
	Não se aplica	1		Não se aplica	1

4.6. Para o serviço S1 – Preparação conjunta do plano de trabalho - os parâmetros (áreas e extensão) serão iguais a 1, obedecendo ao critério “Não se aplica”.

4.7. Os parâmetros Áreas e Extensão serão propostos pela Contratada quando da execução do Serviço de Planejamento do Plano de Trabalho;

4.8. A tabela apresentada a seguir contém os valores dos serviços, parâmetro fixo que deverá ser utilizado na fórmula que compõe o Valor Final (VF) da Ordem de Serviço:

Fase	Produto	Complexidade	UST Total
Fase 1 Preparação conjunta do Plano de Trabalho, Plano de Comunicação e Sensibilização	S1 - Documento e apresentação executiva contendo o Plano de Trabalho - Cronograma detalhado do Projeto incluindo as reuniões de acompanhamento do trabalho realizado pela consultoria	1	40
	S2 - Documento e apresentação executiva contendo Plano de Comunicação e Sensibilização do Projeto	1	10
	S3 - Documento e apresentação executiva contendo o plano instrucional e o material didático dos treinamentos definidos a serem ministrados aos empregados e outro documento contendo a sensibilização dos gestores	2	80
	S4 - Evento de Abertura e Sensibilização do Projeto a ser realizado com as lideranças e empregados	2	32
	S5 - Plataformas de Comunicação e Gestão do Projeto definidas e apresentadas	3	612
Fase 2 Entendimento do Negócio – reunião com à Controladoria, Gerentes das Unidades de Prestação de Serviços – U.P.S e Gestores do Sesc-AR/DF para alinhamento e entendimento da Missão, Visão, Valores, Objetivos estratégicos e consolidação da Cadeia de Valor Institucional	S6 - Documento e apresentação executiva contendo o alinhamento entre missão, visão, valores, objetivos estratégicos do Sesc-AR/DF, cadeia de valor Sesc-AR/DF, macroprocessos e processos, propostas de valor das Diretorias, Coordenações, U.P.S, Ouvidoria, Unidades Moveis e Sede do Sesc-AR/DF	5	400
Fase 3 Alinhamento Estratégico, Matriz de Riscos, seus desdobramentos, indicadores e metas	S7 - Documento contendo alinhamento do Planejamento Estratégico, Riscos e Processos, conforme desenho proposto	4	160
	S8 - Documento contendo propostas de ações a serem implementadas pelo Sesc-AR/DF de curto, médio e longo prazo para o fortalecimento do Modelo de Gestão e Governança do Planejamento Estratégico ligados ao Projeto de Processos	4	80
	S9 - Documento contendo indicadores e metas plurianuais (revisados e propostos).	4	80
	S10 - Documento contendo a proposta de alinhamento entre o Planejamento	4	160

Fase	Produto	Complexidade	UST Total
	Estratégico, Arquitetura Organizacional e a Gestão por Processos.		
Fase 4 Comunicação e Treinamento em mapeamento e redesenho de processos e em melhores práticas em gestão e governança organizacional, gestão de times de trabalho e gestão por processos e de riscos organizacionais	S11 - Treinamentos da Supervisão de Processos e Riscos realizados com aumento da maturidade da unidade conforme referência do BPM CBOOK (Business Process Management Common Book of Knowledge) última versão	2	160
	S12 - Treinamento dos gestores em melhores práticas de Gestão e Governança de riscos, processos, compliance e times de trabalho	2	32
	S13 - Treinamento dos gestores e empregados em mapeamento e redesenho de processos: metodologia e notação adotada pelo Sesc-AR/DF para o mapeamento e redesenho de processos, ferramentas da qualidade, como estabelecer indicadores para monitorar e controlar os processos, como efetuar análise crítica do resultado dos indicadores e definir ações corretivas e preventivas	2	32
Fase 5 Mapeamento dos Processos e Riscos.	S14 - Documento contendo os processos <i>As Is</i> mapeados de acordo com o modelo estabelecido pelo Sesc-AR/DF	5	400
	S15 - Documento contendo identificação e classificação dos ativos de informação e riscos dos processos	5	240
	S16 - Documento contendo a visão geral dos custos dos processos mapeados e justificativa orçamentária para o próximo exercício	5	80
	S17 – Lançamento dos processos mapeados no software adotado para gerenciamento de fluxos de trabalho pelo Sesc-AR/DF	2	32
Fase 6 Análise, Redesenho dos Processos, Identificação e qualificação de novos Ativos de Informação, Riscos e Custos	S18 - Documento contendo proposta de redesenho dos processos, seus indicadores e metas, quando aplicáveis, em modelo a ser definido pelo Sesc-AR/DF	Depende do tipo de processo analisado	10824
	S19 - Documento contendo a visão geral dos custos dos processos redesenhados e justificativa orçamentária para o próximo exercício	5	200
	S20 - Processos redesenhados no software adotado para gerenciamento de fluxos de trabalho pelo Sesc-AR/DF.	1	

Fase	Produto	Complexidade	UST Total
	S21 - Apresentação Executiva comparando a situação do processo atual e o processo redesenhado, melhorias e inovações previstas, custos, novos riscos, ativos e força de trabalho, bem como plano de implementação das ações de curto, médio e longo prazo	2	1713
Fase 7 Alinhamento da Arquitetura Organizacional e Regimento Interno baseados em processos	S22 - Documento e apresentação executiva da Cadeia de Valor Revisada	2	40
	S23 - Documento e apresentação executiva do alinhamento da Arquitetura Organizacional com o Projeto de Processos, com proposição de normativo, se for o caso.	2	20
	S24 - Documento e apresentação executiva da visão orçamentária para adequação de processos à Arquitetura Organizacional comparativa com anterior e com justificativas de negócio para as alterações sugeridas	2	20
	S25 - Documento e apresentação executiva do alinhamento de processos ao Regimento Interno com proposição de normativo para sua instituição, se for o caso.	5	200
Fase 8 Implementação e Gerenciamento dos Processos Redesenhados	S26 - Documento comprovando que os Processos redesenhados foram implementados	3	48
	S27 - Documentação atualizada dos processos redesenhados (Instruções de Serviços, Normativos, Regimentos Internos, Atualização de Softwares, treinamentos, entre outras ações para implementação da mudança)	3	3852
	S28 - Documento e apresentação executiva, preferencialmente audiovisual, contendo orientação para gestores e empregados de como conduzir o monitoramento e controle dos processos, como efetuar análise crítica e definir ações preventivas e corretivas	3	120
	S29 - Documento comprovando a condução dos primeiros ciclos de monitoramento e controle dos processos redesenhados. Resultados comparativos das duas medições de indicadores e resultado das análises críticas e ações.	3	300
Fase 9	S30 - Minuta de normativo definindo e instituindo Modelo de Gestão e Governança	3	120

Fase	Produto	Complexidade	UST Total
Apoio na estruturação da Supervisão de Processos e Riscos e de Sistema de Medição e de Monitoramento Institucional	do Sesc-AR/DF, bem como o processo de medição e monitoramento institucional		
	S31 - Documento comprovando a implementação do processo de medição e monitoramento institucional, apresentando histórico da implementação, áreas envolvidas, o que foi implementado, situação anterior e situação atual após a implementação	3	120
	S32 - Minuta de normativo definindo as atividades da Supervisão de Processos e Riscos contendo: Fatores de sucesso; Árvore de serviços da Supervisão; Matriz de responsabilidades; Matriz de governança de modelagem de processo; Matriz de requisitos de informação; Plano de comunicação; Norma do funcionamento da Supervisão; estrutura organizacional, produtos e serviços	5	300
	S33 - Documento contendo plano de ação de curto, médio e longo prazos para aumento da maturidade da Supervisão de Processos Riscos do Sesc-AR/DF em Gestão por Processos	2	40

4.9. O valor da quantidade de UST por serviço foi elaborado a partir da mensuração do tempo gasto para execução de cada atividade do serviço de baixa complexidade, ou seja, quantidade mínima de áreas envolvidas (1 a 2 áreas) e extensão (1 a 2 processos). Dessa forma, para todas as demandas, a aplicação da métrica fará o balanceamento necessário do esforço em UST para sua adequada execução;

4.10. O Contratante estima que os serviços previstos para essa contratação sejam:

- a) 34 (trinta e quatro) projetos de processo de baixa complexidade, ou seja, que envolvem até 02 (duas) áreas e 02 (dois) processos;
- b) 38 (trinta e oito) projetos de processo de média complexidade, ou seja, que envolvem até 04 (quatro) áreas e até 06 (seis) processos;
- c) 35 (trinta e cinco) projetos de processo de alta complexidade, ou seja, que envolvem 05 (cinco) áreas e ou 06 (seis) processos ou mais.

4.11. Fórmula para realizar o cálculo do Valor Final (VF) de um serviço:

$$VF = (AE + E) * Soma(S)$$

Onde:

VF - Valor Final

AE = Áreas Envolvidas

E = Extensão

S = Serviço

4.12. Perfis Técnicos – Comprovação dos Requisitos

4.12.1. As certificações, diplomas e experiências, requeridos no item 9, devem ser comprovadas, no prazo de 10 dias corridos, a contar da data de habilitação da Empresa Licitante, sendo estes requisitos obrigatórios para a assinatura do Contrato.

4.13. Transição e Continuidade Contratual

4.13.1. Deve ser realizada uma reunião de alinhamento das expectativas contratuais, entre a Contratada e a Contratante, em até 5 dias, após a assinatura do contrato, visando detalhar o processo de transição.

4.13.2. O processo de Transição do Contrato se inicia a partir do momento em que a Contratada assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. Esse processo de transição contratual tem o propósito de preparar a Contratada a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções desenvolvidas.

4.13.3. No primeiro momento do processo de transição, devem-se observar alguns aspectos para orientar e gerenciar a entrega de serviços. Muitas atividades interdependentes existem no processo e deve-se adotar um plano de transição definido pela Contratada, para que a execução de todas as tarefas seja realizada adequadamente. O Plano de Transição deve conter os seguintes itens:

- a) Plano de comunicação;
- b) Gerenciamento da segurança;
- c) Gerenciamento de riscos;
- d) Plano de contingência; e
- e) Cronograma detalhado identificando as tarefas, os processos, os recursos, os marcos de entrega, o início e a data prevista para o término.

4.13.4. O Plano de Transição deve ser executado logo após a reunião de alinhamento das expectativas contratuais e o detalhamento e análise das atividades que serão realizadas pela Contratada. O planejamento da transição deve ser desenvolvido em conjunto pela equipe da Contratada e da Contratante e abranger todas as atividades que deverão ser executadas entre as partes, em um gerenciamento conjunto.

4.13.5. O Plano de Transição será acompanhado dentro de um cronograma acordado entre as partes e seus aceites serão por atividades executadas.

4.13.6. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e tarefas, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

4.13.7. Será de inteira responsabilidade da Contratada a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços.

4.13.8. As atividades para Transição do Contrato e início das operações pela Contratada não serão remuneradas pela Contratante.

4.14. Transferência de Conhecimento:

4.14.1. A Contratada fica obrigada a promover nova Transição Contratual, em até 30 dias antes do término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, adotando um Plano de Transferência de Conhecimento e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, os técnicos da Contratante.

4.14.2. As atividades do Plano de Transferência de Conhecimento devem estar em consonância com as atividades do serviço S10 - Formação Conceitual e Metodológica, previstas no capítulo 6, sendo este remunerado pela Contratante, no valor de UST especificado no item 3.6 deste Termo de Referência.

4.14.3. A Contratante emitirá Ordem de Serviço específica para realização das atividades do Plano de Transferência de Conhecimento.

4.15. Atividades para Continuidade Contratual:

4.15.1. No que concerne especificamente à gestão contratual encontram-se estabelecidos regramentos que obrigam a Contratada a prover soluções de continuidade para diversos casos e situação, dentre as quais podemos citar os seguintes exemplos de obrigações:

4.15.2. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho;

4.15.3. Reportar ao Sesc-AR/DF, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da Contratante.

4.15.4. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento.

4.15.5. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos do Termo de Referência, ou por solicitação da Contratante devidamente justificada.

4.15.6. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando a execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

4.15.7. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto desse Contrato, dentro das exigências de níveis de serviços aqui estabelecidos.

4.15.8. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

4.15.9. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto deste Contrato.

4.15.10. Registrar, por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela Contratante e a Contratada.

4.16. Acordo de Nível de Serviço:

4.16.1. O Acordo de Nível de Serviço visa estabelecer critérios de aferição de resultados da contratação, definindo, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

4.16.2. No Acordo de Nível e Serviço encontram-se definidos: a maneira pela qual a qualidade dos serviços será avaliada; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

4.16.3. Os serviços serão constantemente avaliados pelos representantes da Contratante conforme indicadores de prazo e qualidade constantes do modelo disponível no ANEXO I deste Termo de Referência.

4.16.4. Seguir-se-á o mecanismo de cálculo constante do Acordo de Nível de Serviço quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela Contratada em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.

4.16.5. O Gestor/Fiscal do Contrato deverá emitir Relatório de Avaliação do Nível de Serviço ao final de cada mês, se for o caso, com encaminhamento à Contratada, até o quinto dia útil do mês subsequente.

4.16.6. A Contratada emitirá a Nota Fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pela Fiscalização com base na Tabela de Avaliação da Qualidade, prevista no Anexo I deste Termo de Referência.

4.17. Metodologia de Execução do Contrato:

4.17.1. Todo e qualquer serviço a ser prestado será executado mediante uma Ordem de Serviço autorizada pelo Gestor do Contrato, que será considerada parte integrante do contrato firmado entre o Sesc-AR/DF e a Contratada.

4.17.2. Na Ordem de Serviço serão detalhados os serviços, a quantidade de UST necessária para cada serviço, os produtos e o prazo de execução.

4.17.3. Uma Ordem de Serviço conterá, no mínimo, os seguintes elementos, estabelecidos no art. 15 da IN/SLTI nº 02/2008, a seguir transcritos:

VI - o modelo de ordem de serviço, sempre que houver a previsão de que as demandas contratadas ocorrerão durante a execução contratual, e que deverá conter os seguintes campos:

a) a definição e especificação dos serviços a serem realizados;

b) o volume de serviços solicitados e realizados, segundo as métricas definidas;

c) os resultados ou produtos solicitados e realizados;

d) prévia estimativa da quantidade de UST necessária para a realização da atividade designada, com a respectiva metodologia utilizada para a sua quantificação;

e) o cronograma de realização dos serviços, incluídos todos os serviços significativos e seus respectivos prazos;

f) custos da prestação do serviço, com a respectiva metodologia utilizada para a quantificação desse valor;

g) forma de avaliação da qualidade dos serviços;

h) a identificação dos responsáveis pela solicitação.

4.17.4. O encerramento da(s) Ordem(ns) de Serviço deverá ser acompanhado do Relatório de Serviços Executados, contendo a situação dos serviços solicitados na Ordem de Serviço e as UST's realizadas, o detalhamento das atividades executadas e o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução.

4.17.5. Os serviços serão prestados no horário entre 09h00 e 18h00, nos dias considerados úteis.

4.18. Execução dos Serviços:

4.18.1. O prazo para execução do serviço será definido no planejamento de acordo com cada Ordem de Serviço a ser executada.

4.18.2. Após o envio da Ordem de Serviço devidamente categorizada pelo Gestor do Contrato, a Contratada deverá elaborar o planejamento da demanda.

4.18.3. O planejamento será avaliado e validado pela Área Responsável da Contratante e se esta o considerar de acordo com as especificações descritas neste Termo de Referência e Anexos, será aprovado para início da execução.

4.18.4. Caso o planejamento não esteja de acordo com os padrões definidos no Termo de Referência e Anexos, será devolvido à Contratada para correção.

4.18.5. A execução ou não das atividades previstas no planejamento fica a critério da Contratante.

4.18.6. Caso a Contratante julgue pertinente a execução das atividades descritas no planejamento, o prazo de execução será definido na própria Ordem de Serviço e começará a contar a partir da data de aprovação do planejamento.

4.18.7. Em cada Ordem de Serviço deverá ser respeitado o limite de Extensão definido no item 4, caso as atividades a serem desenvolvidas excedam esse limite, deverá ser aberta outra Ordem de Serviço com o quantitativo restante.

4.18.8. O prazo para execução do serviço definido na respectiva Ordem de Serviço, levará em consideração os parâmetros de mensuração: Áreas Envolvidas e Extensão da Demanda.

4.18.9. O prazo definido na Ordem de Serviço deverá ser cumprido pela Contratada sob pena de incorrer nas sanções previstas neste Termo.

4.19. Recebimento dos Serviços:

4.19.1. O objeto da prestação de serviço será dado como recebido conforme informado abaixo:

a) Realizar o recebimento provisório, no prazo máximo de até 03 (três) dias úteis, contados da data de entrega dos produtos definidos na(s) Ordem(ns) de Serviço, analisando o serviço de acordo com o Anexo I – Acordo de Nível de Serviço.

b) Estando de acordo com o contratado, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo sendo o pagamento realizado de forma integral, de acordo com a Ordem de Serviço.

c) Caso não esteja de acordo com o programado, conceder prazo para a empresa realizar os ajustes, sem incidência de penalidade. Ao devolver, após o prazo concedido, se não tiverem sido supridas as necessidades apontadas, aplicar as penalidades previstas no instrumento convocatório.

4.19.2. Os produtos gerados pela Contratada deverão ser entregues em arquivos digitais, gravados em CD, DVD, pendrive ou em local a ser definido pela Contratante, em formato que permita leitura por softwares livres ou que já sejam de propriedade da Contratante.

4.19.3. Após receber o produto finalizado será realizada avaliação da qualidade e coerência do produto entregue; conforme descrito no Anexo I, deste Termo de Referência, no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis.

4.19.4. O Fiscal do Contrato notificará a Contratada, com emissão de Termo de Recurso (Anexo IV), para que sejam providenciadas as correções e adequações necessárias no prazo de 10 dias úteis.

4.19.5. Caso a Contratada apresente o produto em data anterior à estabelecida na Ordem de Serviço, este prazo remanescente será computado, se for o caso, para os ajustes necessários dessa Ordem de Serviço.

4.19.6. Todo o prazo necessário para ajustes, após a entrega, que exceda o prazo previamente definido no cronograma inicial incidirá para a Contratada multa, sem prejuízo da glosa estabelecida no Nível de Serviço.

4.19.7. Caso os ajustes solicitados não sejam sanados, de modo a atender as expectativas do Contratante, respeitados os critérios estabelecidos no Termo de Referência, poderão ser considerados inexecução parcial ou total do contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis ou rescisão unilateral da avença.

4.19.8. Só serão permitidas, no máximo, duas devoluções para ajustes por Ordem de Serviço. Caso esse limite seja ultrapassado, a Ordem de Serviço será recusada.

4.19.9. Três recusas de Ordem de Serviço em um período de 6 (seis) meses caracteriza inexecução parcial do contrato, aplicando-se as sanções cabíveis.

4.19.10. Caso a Contratante julgue necessária a execução do serviço recusado, será aberta nova Ordem de Serviço e estipulado novo prazo para sua execução.

4.19.11. Independentemente da aceitação, a Contratada deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos, obrigando-se a corrigir aquele que apresentar erro ou defeito, durante a vigência do contrato.

4.20. Procedimentos Básicos de Segurança:

4.20.1. Os procedimentos básicos mínimos de segurança exigidos da Contratada são:

- a) Credenciar junto a Contratante, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como aqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências da Contratante.
- b) Identificar qualquer equipamento da Contratada que venha a ser instalado nas dependências da Contratante, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.
- c) Fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo próprio, semelhante ao disponível na Contratante.
- d) A Contratada deverá seguir todas as determinações e orientações disponibilizadas pela Sesc-AR/DF.
- e) Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da Contratante.
- f) Comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias à Contratante qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da Contratante, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
- g) Manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da Contratante.
- h) A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Contratante a tais documentos.
- i) A Contratada não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da Contratante, sob pena de aplicação das sanções previstas em lei, além do pagamento de indenização por perdas e danos.
- j) Cada profissional deverá assinar Termo de Ciência (Anexo V), comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado sobre o contrato dentro ou fora das dependências da Contratante ou a serviço dessa, salvo se expressamente autorizado.
- k) A Contratada deverá assinar Termo de Compromisso de Sigilo (Anexo VI) declarando total obediência às normas de segurança vigentes, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na Contratante.

5. FASE DO OBJETO DE CONTRATAÇÃO

5.1. O objeto da presente contratação compreende a realização das seguintes etapas:

- a) Fase 1: Preparação conjunta do Plano de Trabalho, Plano de Comunicação e Sensibilização;
- b) Fase 2: Entendimento do Negócio – Alinhamento e entendimento da Missão, Visão, Valores, Objetivos estratégicos e consolidação da Cadeia de Valor;
- c) Fase 3: Planejamento Estratégico, Matriz de Riscos, seus desdobramentos, indicadores e metas;
- d) Fase 4: Comunicação e Treinamento em mapeamento e redesenho de processos e em melhores práticas em gestão e governança organizacional, gestão de times de trabalho e gestão por processos e de riscos organizacionais;
- e) Fase 5: Mapeamento dos Processos e Riscos;
- f) Fase 6: Análise, Redesenho dos Processos, Identificação e qualificação de novos Ativos de Informação e Riscos;
- g) Fase 7: Revisão e Proposição de Arquitetura Organizacional e Regimento Interno baseados em processos;
- h) Fase 8: Implementação e Gerenciamento dos Processos Redesenhados; e
- i) Fase 9: Apoio na implementação da Supervisão de Processos e Riscos no Sistema de Medição e Monitoramento Institucional.

6. DA ESPECIFICAÇÃO DAS FASES DE EXECUÇÃO E DOS PRODUTOS

6.1. Os serviços executados pela Contratada deverão incorporar os tópicos de conteúdo e atividades indicados nas fases de 1 a 9, descritos abaixo.

6.2. Fase 1 - Preparação conjunta do Plano de Trabalho, Plano de Comunicação e Sensibilização

6.2.1. Atividades previstas:

- a) Construção do Plano de Trabalho conforme requisitos do PMBOK 6ª EDIÇÃO – Preparar em conjunto com a Supervisão de Processos e Riscos o Cronograma detalhado que envolve a contratação proposta;
- b) Definição de reuniões de acompanhamento dos trabalhos da consultoria pela equipe da Supervisão de Processos e Riscos e demais Grupos de Controles do Projeto;
- c) Construção e apresentação do Plano de Comunicação e Sensibilização;
- d) Identificar os Participantes para as diversas etapas do projeto;
- e) Alinhar o Projeto de Mapeamento de Processos às Estratégias da Gestão de Riscos e Governança do Sesc-AR/DF;
- f) Alinhar a equipe contratada para promover as capacitações definidas pela Supervisão de Processos e Riscos como mínimas necessárias para a implementação do projeto e identificar outras competências e capacitações que se façam necessárias;
- g) Definir com a equipe contratada a Metodologia de Mapeamento de Processos e a Notação a ser utilizada nos Fluxogramas e no sistema Gerenciador de Fluxos de Trabalho – GFT, preferencialmente orientado a metodologias ágeis, definidas pelo Sesc-AR/DF; e
- h) Alinhar a equipe contratada para a utilização do Software GFT no desenvolvimento do Projeto, no Mapeamento dos Processos e na identificação das competências requeridas.

6.2.2. Produtos esperados:

- a) Documento e apresentação executiva contendo o Plano de Trabalho - Cronograma detalhado do Projeto incluindo as reuniões de acompanhamento do trabalho realizado pela consultoria;
- b) Documento e apresentação executiva contendo Plano de Comunicação e Sensibilização do Projeto; e
- c) Documento e apresentação executiva contendo o Plano Instrucional e o material didático dos treinamentos definidos a serem ministrados aos empregados e outro documento contendo a sensibilização dos gestores.
- d) Evento de Abertura e Sensibilização do Projeto a ser realizado com as lideranças e empregados.
- e) Plataformas de Comunicação e Gestão do Projeto definidas e apresentadas.

6.3. Fase 2 - Entendimento do Negócio – reunião com à Controladoria, Gerentes das Unidades de Prestação de Serviços – U.P.S e Gestores do Sesc-AR/DF para alinhamento e entendimento da Missão, Visão, Valores, Objetivos estratégicos e consolidação da Cadeia de Valor.

6.3.1. Atividades previstas:

- a) Alinhar a missão, visão e valores e contribuir com a revisão dos objetivos estratégicos;
- b) Conduzir oficina para avaliação das propostas de valor das UPSs, das Unidades Móveis e Sede do Sesc-AR/DF, validando seus macroprocessos e processos;
- c) Consolidar a Cadeia de Valor do Sesc-AR/DF, Coordenações, UPS e Ouvidoria;
- d) Conduzir oficina para avaliar oportunidades de inovação dos principais produtos e serviços da Diretoria, Coordenações, UPS, Unidades Móveis e Sede do Sesc-AR/DF;
- e) Conduzir oficina para identificar e avaliar o relacionamento com os clientes e fornecedores, bem como os insumos, produtos e serviços associados aos processos; e
- f) Validar os processos do Sesc-AR/DF que serão mapeados.

6.3.2. Produtos esperados:

- a) Documento e apresentação executiva contendo o alinhamento entre missão, visão, valores, objetivos estratégicos do Sesc-AR/DF, Cadeia de Valor Sesc-AR/DF, macroprocessos e processos validados, propostas de valor das Diretorias, Coordenações, UPS, Unidades Móveis e Sede do Sesc-AR/DF.

6.4. Fase 3 - Alinhamento Estratégico, Matriz de Riscos, seus desdobramentos, indicadores e metas

6.4.1. Atividades previstas:

- a) Participar da discussão da etapa de delineamento e desenho, conforme planejamento participativo do Sesc-AR/DF sob orientação da Coest/DR;
- b) Participar do desdobramento tático do planejamento estratégico, alinhando ao projeto de processos, conforme desenho construído conjuntamente com a Coest/DR;
- c) Elaborar Matriz de Riscos Organizacional do Sesc-AR/DF;
- d) Relacionar o Planejamento Estratégico à modelagem de processos; e
- e) Revisar e propor a construção de modelo de gestão e governança baseado em riscos e processos com indicadores e metas plurianuais.

6.4.2. Produtos esperados:

- f) Documento contendo alinhamento do Planejamento Estratégico, Riscos e Processos, conforme desenho proposto;
- g) Documento contendo propostas de ações a serem implementadas pelo Sesc-AR/DF de curto, médio e longo prazo para o fortalecimento do Modelo de Gestão e Governança do Planejamento Estratégico;
- h) Documento contendo indicadores e metas plurianuais (revisados e propostos); e
- i) Documento contendo a proposta de alinhamento entre o Planejamento Estratégico, Arquitetura Organizacional e a Gestão por Processos.

6.5. Fase 4 - Comunicação e Treinamento em mapeamento e redesenho de processos e em melhores práticas em gestão e governança organizacional, gestão de times de trabalho e gestão por processos e de riscos organizacionais.

6.5.1. Atividades previstas:

- a) Implantar Plano de Comunicação e Eventos para sensibilização da Supervisão de Processos e Riscos e dos gestores responsáveis pelos processos para fortalecer a importância do mapeamento dos processos, as fases de implementação e resultados esperados e identificação dos processos e responsáveis promovendo a *Gameificação* do projeto; e
- b) Efetuar treinamento dos empregados responsáveis por atuar nos processos em relação à importância do mapeamento e redesenho dos processos, as fases de implementação, resultados esperados e metodologia a ser aplicada, noções de fluxograma e da utilização dos sistemas GFT.

6.5.2. Produtos esperados:

- a) Treinamentos da Supervisão de Processos e Riscos realizados com aumento da maturidade da unidade conforme referência do BPM CBOOK (Business Process Management Common Book of Knowledge) 3ª versão;
- b) Treinamento dos gestores em melhores práticas de Gestão e Governança de riscos, processos, compliance e times de trabalho; e
- c) Treinamento dos gestores e empregados em mapeamento e redesenho de processos: metodologia e notação adotada pelo Sesc-AR/DF para o mapeamento e redesenho de processos, ferramentas da qualidade, como estabelecer indicadores para monitorar e controlar os processos, como efetuar análise crítica do resultado dos indicadores e definir ações corretivas e preventivas.

6.6. Fase 5 - Mapeamento dos Processos e Riscos.

6.6.1. Atividades previstas:

- a) Efetuar o mapeamento dos processos organizacionais (*AS IS*) no local de trabalho, preferencialmente, ou em oficinas com a equipe envolvida;
- b) Identificar os insumos (entradas) e os produtos (saídas) dos processos mapeados, identificar os clientes e os fornecedores dos processos, preparar acordo de nível de serviço entre as áreas;
- c) Identificação dos normativos existentes, legislações aplicáveis, portarias, entre outros;
- d) Identificação da quantidade de força de trabalho, dos responsáveis pelos e nos processos (cargos, funções, etapas, competências necessárias);
- e) Identificar os artefatos dos processos, ativos de informação, modelos de documentos, manuais de uso de sistemas;
- f) Identificar os custos e orçamento dos processos;
- g) Identificar os sistemas e softwares utilizados para a execução do processo;
- h) Sugerir/identificar indicadores de controle e monitoramento de cada processo mapeado; e
- i) Identificar os riscos dos processos e ações corretivas/preventivas.

6.6.2. Produtos esperados:

- a) Documento contendo os processos mapeados de acordo com o modelo estabelecido pelo Sesc-AR/DF;
- b) Documento contendo identificação e classificação dos ativos de informação e riscos dos processos;
- c) Documento contendo a visão geral dos custos dos processos mapeados e justificativa orçamentária para o próximo exercício.
- d) Processos mapeados no software adotado para gerenciamento de fluxos de trabalho pelo Sesc-AR/DF.

6.7. Fase 6 - Análise, Redesenho dos Processos, Identificação e qualificação de novos Ativos de Informação, Riscos, Competências, Força de Trabalho e Custos

6.7.1. Atividades previstas:

- a) Realizar oficina para identificação dos pontos de melhoria no processo mapeado através da utilização de ferramentas da qualidade;
- b) Identificar os indicadores relevantes, quando aplicável, e pactuar as metas com a equipe e o respectivo gestor;
- c) Identificar, classificar e atualizar os Ativos de Informações, Riscos e quantidade e competências da Força de Trabalho para as melhorias do processo;
- d) Identificar os custos e orçamento dos processos remodelados;
- e) Elaborar propostas de redesenho do processo e definir ações de curto, médio e longo prazo para a implementação; e
- f) Tendo por referência as linhas de base dos processos, efetuar a apresentação comparativa entre a situação do processo atual e a proposta de melhoria do processo e plano de implementação das ações de curto, médio e longo prazo para validação.

6.7.2. Produtos esperados:

- a) Documento contendo proposta de redesenho dos processos, seus indicadores e metas, quando aplicáveis, em modelo a ser definido pelo Sesc-AR/DF;
- b) Documento contendo a visão geral dos custos dos processos redesenhados e justificativa orçamentária para o próximo exercício.
- c) Processos redesenhados no software adotado para gerenciamento de fluxos de trabalho pelo Sesc-AR/DF; e
- d) Apresentação Executiva comparando a situação do processo atual e o processo redesenhado, melhorias e inovações previstas, custos, novos riscos, ativos e força de trabalho, bem como plano de implementação das ações de curto, médio e longo prazo.

6.8. Fase 7 - Revisão e Proposição de Arquitetura Organizacional e Regimento Interno baseados em processos

6.8.1. Atividades previstas:

- a) Com base no mapeamento de processos realizados, no planejamento estratégico institucional, nas diretrizes do Diretório Nacional e nas melhores práticas em gestão e governança por processos, revisar a Cadeia de Valor organizacional.
- b) Com base na Cadeia de Valor e nos processos mapeados, realizar o alinhamento com a arquitetura organizacional propondo, caso necessário, as melhorias de tempo, custo e qualidade na entrega dos produtos e serviços do Sesc-AR/DF.
- c) Realizar o alinhamento do Projeto de Processos ao Regimento Interno com base nas proposições de arquitetura organizacional.

6.8.2. Produtos esperados:

- a) Documento e apresentação executiva apresentando Cadeia de Valor Revisada;
- b) Documento e apresentação executiva apresentando o alinhamento da Arquitetura Organizacional com proposição de normativo, se for o caso;
- c) Documento e apresentação executiva apresentando visão orçamentária para o alinhamento do Projeto de Processos à Arquitetura Organizacional comparativa com a anterior e com justificativas de negócio para as alterações sugeridas;
- d) Documento e apresentação executiva apresentando o alinhamento do Regimento Interno com proposição de normativo para sua instituição.

6.9. Fase 8 - Implementação e Gerenciamento dos Processos Redesenhados

6.9.1. Atividades previstas:

- a) Identificar os itens necessários para gerir as mudanças propostas no redesenho dos processos;
- b) Acompanhar a implementação dos processos redesenhados, para verificar a efetividade dos benefícios obtidos com a implementação;
- c) Preparar apresentação executiva, preferencialmente utilizando audiovisual, com os resultados da implementação dos processos redesenhados e resultado das oficinas realizadas;
- d) Efetuar oficina para orientar gestores e equipe em como efetuar o monitoramento e controle dos processos, ensinando a preparar planos de ação para resolver os problemas identificados através das ferramentas da qualidade; e
- e) Apoiar na condução dos primeiros ciclos de monitoramento e controle dos processos redesenhados.

6.9.2. Produtos esperados:

- a) Documento comprovando que os Processos redesenhados foram implementados;
- b) Documentação atualizada dos processos redesenhados (Instruções de Serviços, Normativos, Regimentos Internos, Atualização de Softwares, treinamentos, entre outras ações para implementação da mudança);
- c) Documento e apresentação executiva, preferencialmente audiovisual, contendo orientação para gestores e empregados de como conduzir o monitoramento e controle dos processos, como efetuar análise crítica e definir ações preventivas e corretivas; e
- d) Documento comprovando a condução dos primeiros ciclos de monitoramento e controle dos processos redesenhados. Resultados comparativos das duas medições de indicadores e resultado das análises críticas e ações.

6.10. Fase 9 - Apoio na implementação da Supervisão de Processos e Riscos e de Sistema de Medição e de Monitoramento Institucional

6.10.1. Atividades previstas:

- a) Implementar Modelo de Gestão e Governança por meio de processo de medição e monitoramento institucional;
- b) Monitoramento/controle dos processos através de indicadores de qualidade, de desempenho e de gestão;
- c) Auxiliar na definição de software para gerir e monitorar os processos através de indicadores estratégicos, táticos e operacionais;
- d) Desenvolver a sistemática de monitoramento e avaliação dos resultados envolvendo: ficha de indicador, definição do tipo de controle/monitoramento, de onde são extraídos os dados, quem é responsável por fornecer os dados, quem é responsável por consolidar os resultados, quem efetua a análise crítica, periodicidade de medição, fluxograma do processo de monitoramento;
- e) Construir os modelos de relatório de acompanhamento;
- f) Definir os responsáveis por editar e analisar os dados, que deverão ser gerados pelo software escolhido;
- g) Auxiliar na definição das premissas, diretrizes estratégicas e normativos para a implementação da Supervisão de Processos e Riscos, envolvendo: Fatores de sucesso; Árvore de serviços da Supervisão; Matriz de responsabilidades; Matriz de governança de modelagem de processo; Matriz de requisitos de informação; Plano de comunicação; Normativo contendo as atribuições da Supervisão de Processos e Riscos e sua interrelação com as demais áreas do Sesc-AR/DF;
- h) Auxiliar na definição da estrutura organizacional da Supervisão de Processos e Riscos com a descrição de papéis, responsabilidades e perfis necessários;

- i) Auxiliar na descrição dos produtos e serviços a serem fornecidos ao Sesc-AR/DF pela Supervisão de Processos e Riscos; e
- j) Elaborar documento contendo a Metodologia desenvolvida para o Mapeamento e Modelagem de Processos no Sesc-AR/DF, resultados obtidos e oportunidades de melhoria.

6.10.2. Produtos esperados:

- a) Minuta de normativo definindo e instituindo Modelo de Gestão e Governança do Sesc-AR/DF, bem como o processo de medição e monitoramento institucional;
- b) Documento comprovando a implementação do processo de medição e monitoramento institucional, apresentando histórico da implementação, áreas envolvidas, o que foi implementado, situação anterior e situação atual após a implementação;
- c) Minuta de normativo definindo as atividades da Supervisão de Processos e Riscos contendo: Fatores de sucesso; Árvore de serviços da Supervisão; Matriz de responsabilidades; Matriz de governança de modelagem de processo; Matriz de requisitos de informação; Plano de comunicação; Norma do funcionamento da Supervisão; estrutura organizacional, produtos e serviços;
- d) Documento contendo plano de ação de curto, médio e longo prazos para aumento da maturidade da Supervisão de Processos e Riscos e do Sesc-AR/DF em Gestão por Processos.

7. DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

O prazo total previsto para a execução é de 21.100 horas.

Fases	Duração em horas UST	% proposta para pagamento
Fase 1: Preparação conjunta do Plano de Trabalho, Plano de Comunicação e Sensibilização;	774	3,67%
Fase 2: Entendimento do Negócio – Alinhamento e entendimento da Missão, Visão, Valores, Objetivos estratégicos e consolidação da Cadeia de Valor;	400	1,90%
Fase 3: Alinhamento Estratégico, Matriz de Riscos, seus desdobramentos, indicadores e metas;	480	2,27%
Fase 4: Comunicação e Treinamento em mapeamento e redesenho de processos e em melhores práticas em gestão e governança organizacional, gestão de times de trabalho e gestão por processos e de riscos organizacionais;	224	1,06%
Fase 5: Mapeamento dos Processos, Riscos e Força de Trabalho Organizacionais;	752	3,56%
Fase 6: Análise, Redesenho dos Processos, Identificação e qualificação de novos Ativos de Informação, Riscos, Competências, Força de Trabalho e Custos;	13290	62,99%
Fase 7: Revisão e Proposição de Arquitetura Organizacional e Regimento Interno baseados em processos;	280	1,33%

Fase 8: Implementação e Gerenciamento dos Processos Redesenhados; e	4320	20,47%
Fase 9: Apoio na implementação da Supervisão de Processos no Sistema de Medição e Monitoramento Institucional.	580	2,75%
Total	21.100	100%

8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

8.1. O critério de julgamento das propostas será o **menor preço**.

9. QUALIFICAÇÕES TÉCNICA DA CONTRATADA

9.1. Todos os documentos comprobatórios dos requisitos técnicos deverão ser apresentados na fase de habilitação.

9.2. A contratada deverá apresentar, para fins de habilitação, Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a empresa executado serviços de consultoria de igual ou superior complexidade que envolva gestão de processos, incluindo planejamento e estrutura organizacional, mapeamento e redesenho de processos, definição de indicadores e de riscos.

9.2.1. Os atestados emitidos por órgãos públicos e/ou por empresas para as quais a contratada realizou serviços, deverão conter a descrição, de maneira clara e objetiva, dos serviços realizados com as seguintes informações: data do início e do término dos serviços; descrição dos serviços prestados; declaração de satisfação do órgão público e/ou da empresa beneficiada pelo serviço.

9.2.2. Os atestados de capacidade técnica em nome da contratada deverão ser expedidos por pessoas jurídicas, com identificação do emitente (nome e informações para contato) e do signatário (nome e cargo/função), que possibilite a comprovação da realização dos serviços.

9.3. Ter registro no Conselho Regional de Administração e identificar responsável técnico cadastrado no CRA que se responsabilizará pela execução dos serviços. As áreas de atuação da empresa definidas a seguir torna obrigatório o registro da empresa junto ao CRA e a necessidade de identificação de responsável técnico Administrador de empresas para responder pelo projeto. Para Organização e Métodos:

- 9.3.1. Análises de Métodos;
- 9.3.2. Análises de Processos;
- 9.3.3. Assessoria Empresarial;
- 9.3.4. Assessoria Técnica;
- 9.3.5. Consultoria;
- 9.3.6. Elaboração de Fluxogramas;
- 9.3.7. Estruturação Organizacional;
- 9.3.8. Gestão Empresarial;
- 9.3.9. Implantação de Métodos e Processos;
- 9.3.10. Implantação de Planos;
- 9.3.11. Implantação de Sistemas;
- 9.3.12. Organização e Métodos;
- 9.3.13. Planejamento de Projetos de Sistema de Segurança;
- 9.3.14. Reestruturação Organizacional;
- 9.3.15. Serviço de Coleta de Dados; e
- 9.3.16. Treinamento Empresarial.

10. DA COMPOSIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

10.1. A contratada deverá disponibilizar Equipe Técnica multidisciplinar composta por, no mínimo, 1 (um) Consultores Sênior, 1 (um) Consultor Pleno e uma equipe de apoio que deverá ser composta por profissionais de nível superior de acordo com a complexidade do processo.

10.2. São requisitos básicos do Consultor Sênior que exercerá a função de Coordenador Geral, envolvendo a execução de funções de planejamento, gestão, coordenação, acompanhamento e avaliação dos resultados:

- 10.2.1. Curso superior completo preferencialmente em Administração de Empresas;
- 10.2.2. Experiência mínima de 10 (dez) anos exercendo consultoria em mapeamento e redesenho de processos; e
- 10.2.3. Experiência em implementação de projetos deste tipo em organizações de médio/grande porte na administração pública e/ou privada.

10.3. São requisitos básicos dos Consultores Plenos que exercerão as funções de execução das atividades:

- 10.3.1. Curso superior completo preferencialmente em Administração de Empresas, Tecnologia da Informação ou áreas correlatas;
- 10.3.2. Experiência mínima de 5 (cinco) anos exercendo consultoria em mapeamento e redesenho de processos; e
- 10.3.3. Experiência em implementação de projetos deste tipo em organizações de pequeno/médio/grande porte na administração pública e/ou privada.

10.4. A equipe de apoio deverá ser formada por profissionais de nível superior sujeito a alteração com base na complexidade e quantitativo de processos.

- 10.4.1. Curso superior completo preferencialmente em Administração de Empresas, Tecnologia da Informação ou áreas correlatas;
- 10.4.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos exercendo consultoria em mapeamento e redesenho de processos; e
- 10.4.3. Experiência em implementação de projetos deste tipo em organizações de pequeno/médio/grande porte na administração pública e/ou privada.

10.5. A Contratada deverá apresentar previamente o currículo e documentos comprobatórios dos profissionais que irão participar do projeto de forma a comprovar o atendimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

10.6. A comprovação do vínculo do profissional com a empresa far-se-á mediante a apresentação da cópia autenticada do contrato social da empresa, da CTPS, do Livro de Registro de Empregados ou de contrato de prestação de serviços, sendo que somente será exigido esse vínculo à época da assinatura do contrato.

10.7. A substituição destes profissionais somente se dará nos casos supervenientes, fortuitos ou de força maior, sempre por outro de perfil equivalente ou superior ao proposto.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A Contratante obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste documento, e em especial:

- a) Designar o Fiscal e o Gestor do Contrato, nomeando-os quando da assinatura do Contrato, para serem responsáveis pela comprovação da adequação técnica do objeto do Contrato e pelo atestado de cumprimento da execução do Contrato, que permitirá a liquidação da despesa.
- b) Promover, por meio de empregados designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela Contratante, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.
- c) Alocar profissionais para acompanhar a implementação dos produtos pela Contratada. Esta alocação

deverá obedecer ao disposto nos cronogramas das Fases de Ambientação e Diagnóstico, Operação Continuada e Transição, principalmente no que diz respeito à interface de relacionamento entre a Contratada e a atual prestadora de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas;

- d) Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.
- e) Emitir Ordens de Serviço.
- f) Acompanhar a execução dos serviços providos pela Contratada, por meio de mecanismos de controle baseados nas metodologias de desenvolvimento de sistemas e gestão de projetos adotada pelo Contratante.
- g) Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela Contratada e realizar a rejeição de eventuais serviços defeituosos, nos termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da Contratada, do Termo de Referência e seus Anexos.
- h) Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.
- i) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da Contratada ou Preposto.
- j) Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e a solicitar à Contratada a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.
- k) Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel entrega e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo da responsabilidade da Contratada.
- l) Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da Contratada às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do Contratante para a execução dos serviços, respeitando-se as limitações já existentes tais como áreas de segurança, horário de almoço, horários de início e final de expediente, limites de acesso aos finais de semana, dentre outros.
- m) Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras, energia elétrica, software e hardware.
- n) Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à Contratada vencer o certame licitatório;
- o) Emitir os Termos de Recebimento: Provisório e Definitivo; Termo de Recusa.
- p) Aplicar sanções previstas à Contratada, caso seja necessário.
- q) Monitorar ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.
- r) Ante as evidências de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.
- s) Ante as evidências de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.
- t) Ante a análise técnica de pedido de repactuação, providenciar a análise administrativa da possibilidade de atendimento ao pleito e, caso aceitável, a celebração de termo aditivo.
- u) Ante as evidências de que a continuação do contrato seja vantajosa para a Contratante, celebrar termo aditivo de prorrogação contratual.

- v) Ante as evidências de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei, celebrar termo aditivo.
- w) Comunicar à Contratada as eventuais irregularidades observadas na execução dos serviços e/ou produtos entregues para adoção das providências saneadoras.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A Contratada, durante a vigência de seu respectivo Contrato, compromete-se a:

- a) Atender a todas as condições descritas neste Termo de Referência e respectivo Contrato.
- b) Manter, durante toda a execução dos serviços e vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório e posteriores necessidades de mudanças tecnológicas, devidamente informadas.
- c) Recrutar e contratar, mão-de-obra qualificada, mediante CTPS ou contrato de prestação de serviços, sendo que somente será exigido esse vínculo à época da assinatura do contrato, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, oriundo da contratação, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.
- d) Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens, de forma que não sejam os trabalhos da Contratante prejudicados em função de reivindicações por parte dos seus colaboradores.
- e) Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela Contratada, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a Contratante.
- f) Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela Contratante por força de sentença judicial que aponte a existência de vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto da Contratada.
- g) Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificados nas dependências da Contratante.
- h) Informar à Contratante, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da Contratante, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.
- i) Substituir, sempre que solicitado pela Contratante, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da Contratante.
- j) Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.
- k) Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à

recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à Contratante.

- l) Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com o Gestor do Contrato, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos técnicos da Contratada, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.
- m) Obedecer às prerrogativas de Segurança Interna estabelecida nas Normas Internas de Segurança do Sesc-AR/DF e respeitar o Código de Ética Profissional.
- n) Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionados à execução dos serviços.
- o) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.
- p) Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da Contratante sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.
- q) Encaminhar ao Gestor do Contrato todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços e eventos e suas referidas pontuações, para conferência e ateste.
- r) Reportar à Contratante imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da Contratante.
- s) Responsabilizar-se pelo fornecimento do objeto do Termo de Referência, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus especialistas, preposto, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar à Contratante;
- t) Obter todas as licenças, aprovações e franquias necessárias à execução dos fornecimentos e dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, à sua custa, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública.
- u) Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do Contrato. A fusão, cisão ou incorporação só será admitida com o consentimento prévio e por escrito da Contratante.
- v) Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da Contratante.
- w) Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante.
- x) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.
- y) Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento.
- z) Executar os serviços solicitados formalmente pela Contratante por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.
- aa) Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela Contratante sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência.
- bb) Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas

aprovadas, visando homologação da mesma pela Contratante.

- cc) Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados.
- dd) Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos do Termo de Referência, ou por solicitação da Contratante devidamente justificada.
- ee) Implementar rigorosa gerência de Contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência.
- ff) Selecionar, designar e manter, em sua equipe, profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços descritos nas Ordens de Serviço, observando o certificado apropriado emitido pelos fabricantes da linguagem, ferramenta ou tecnologia, sempre que a atividade a ser executada, assim o exigir, garantindo o cumprimento dos prazos fixados e a qualidade dos serviços fornecidos, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas do Termo de Referência.
- gg) Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando a execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.
- hh) Atender aos prazos estabelecidos e acordados nas ordens de Serviço abertas pela Contratante, observando o disposto no Termo de Referência.
- ii) Atender às convocações da Contratante, de acordo com os prazos e condições estabelecidas no Termo de Referência, apresentando sempre que solicitadas todas as informações e esclarecimentos;
- jj) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
- kk) A Contratada não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto ou sistema gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.
- ll) Sujeitar-se às normas internas da Contratante em suas dependências, principalmente as de segurança, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.
- mm) Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto desse Termo de Referência, dentro das exigências de níveis de serviços aqui estabelecidos.
- nn) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
- oo) Conduzir os serviços de acordo com o Plano de Transição descrito no Termo de Referência.
- pp) Cumprir as obrigações trabalhistas e manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo que será vedada à Contratante a retenção de pagamento se a Contratada não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou não o tiver prestado a contento.
- qq) Assumir, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais.
- rr) A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos estabelecidos nas condições anteriores, não transfere a responsabilidade por seu pagamento a Contratante, nem poderá onerar o objeto deste Termo de Referência, razão pela qual a Contratada, renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com a Contratante.
- ss) Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto deste Termo de Referência.

- tt) Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela Contratante e a Contratada.
- uu) A Contratada e seus representantes devem cooperar e não reter qualquer informação ou dado solicitado pela Contratante que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador. Caso não coopere, constituirá quebra de Contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à Contratante, conforme estipulado nas Sanções Administrativas.
- vv) A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.
- ww) No momento da assinatura do contrato a Contratada autorizará a Administração contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista no item anterior.

13. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

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

13.2. O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

13.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

13.4. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação.

13.5. A conformidade do material ou equipamentos a serem utilizados na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

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

13.7. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.

13.8. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em co-responsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas, dará ao contratante o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no instrumento convocatório ou no contrato, inclusive suspensão do direito de licitar ou contratar com o SESC Administração Regional do Distrito Federal por razão não superior a 2 (dois) anos.

14.2. Caso haja a recusa injustificada em assinar o Contrato no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da convocação, caracterizar-se-á o descumprimento total da obrigação assumida e a empresa estará sujeita às penalidades previstas no Edital.

14.3. Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, a Contratada ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

14.3.1. Advertências:

Advertência: quando a Contratada, a juízo da fiscalização, praticar infração leve no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no Contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos ao Contratante, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.

Exemplificam infrações leves passíveis de advertência por escrito:

- a) Omitir da fiscalização qualquer informação solicitada ou anormalidade verificada na execução dos serviços;
- b) Dificultar a ação da fiscalização ou o cumprimento de orientações e atendimento a solicitações da Contratante;
- c) Deixar, através de seus funcionários de cumprir as normas relativas aos procedimentos básicos de segurança;
- d) Retardar o atendimento do pedido de esclarecimentos ou reclamações, além do prazo estabelecido no ofício enviado;
- e) Executar serviços que NÃO estejam descritos nas solicitações emitidas pela Contratante;

14.3.2. Multas:

- a) Moratória no percentual correspondente a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor total da Ordem de Serviço, por dia de inadimplência, até o limite máximo de 10% (dez por cento), ou seja, por 05 (cinco) dias; e
- b) Moratória no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da Ordem de Serviço, pela inadimplência além do prazo acima, o que poderá ensejar a rescisão do contrato.

14.4. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.

14.5. Na aplicação das sanções previstas nos incisos I e II é facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

14.6. As multas deverão ser recolhidas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de comunicação da penalidade ou, na hipótese de interposição do recurso pela empresa, da data de comunicação de seu indeferimento.

14.7. O valor das multas poderá ser descontado da nota fiscal, da garantia ou do crédito existente da Contratante em relação à Contratada. Caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

14.8. As multas serão calculadas sobre os valores constantes das Ordens de Serviço obtidos após a aplicação das glosas resultantes do Acordo de Níveis de Serviços, conforme previsão do Anexo I deste Termo de Referência.

14.9. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, quando couber, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

14.10. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado o contraditório e a ampla defesa.

15. VIGÊNCIA DO CONTRATO

15.1. A Contratação terá vigência do presente Instrumento será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada, de comum acordo, por períodos iguais e sucessivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme o art. 26, §1º do Anexo I da Resolução nº. Sesc 1.252/2012, desde que as partes se manifestem por escrito, com antecedência de 30 (trinta) dias do término do Contrato.

15.2. O presente Contrato poderá ser prorrogado, além do prazo estipulado no item 15.1, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme o art. 26, §2º da Resolução nº. Sesc 1.252/2012.

16. REAJUSTE

16.1. É admitido o reajuste dos preços previstos para o objeto deste Termo de Referência, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

16.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para o reajuste será contado a partir da data limite para a apresentação da proposta.

16.3. Será utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (INPC) ou outro que venha a substituí-lo para o cálculo do reajuste, tomando-se como índice inicial vigente no mês ao da apresentação da proposta e o índice final vigente no mês do reajuste devido.

16.4. Incumbirá à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso do reajustamento a ser aprovado pela Contratante, juntando-se o respectivo memorial do cálculo do reajustamento.

16.5. Os preços reajustados já levam em conta todos e quaisquer despesas incidentes na prestação dos serviços contratados, tais como tributos, transporte e alimentação.

16.6. O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência, conforme previsão legal.

17. DA FERRAMENTA DE SOFTWARE A SER UTILIZADA PELA CONTRATADA DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO

17.1. A empresa Contratada deverá utilizar, durante a vigência do contrato, software especializado para gestão de processos; e

17.2. O uso do software possibilitará que os serviços de gestão de processos sejam executados dentro das melhores práticas e padrões metodológicos do mercado.

18. VISTORIA TÉCNICA

18.1. As empresas interessadas no processo licitatório poderá fazer visita técnica à sede da Contratante para conhecimento das instalações, dos serviços-objeto desta licitação, bem como de todo o ambiente tecnológico em uso;

18.2. O representante legal da Contratada deverá se apresentar, no ato da visita, munido de procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a Contratada.

18.3. A Contratante, por intermédio de empregado especificamente designado para este fim, fornecerá Atestado de Visita Técnica (Anexo VII), comprovando que a Contratada licitante visitou as instalações.

18.4. A visita poderá ser realizada até 2 (dois) dias úteis anteriores à data prevista para a abertura da licitação. O preposto da licitante deverá agendar sua visita pelo seguinte telefone: (61) 3218-9161.

18.5. Apesar de não ser obrigatória, é recomendável a realização da vistoria técnica, cabendo aos licitantes a responsabilidade pelos erros de percepção ou omissões decorrentes da falta ou má realização da referida vistoria.

18.6. Na hipótese da não realização da vistoria técnica, o licitante deverá apresentar uma declaração de não vistoria (Anexo VIII), assumindo toda e qualquer responsabilidade por erros decorrentes desta decisão, conforme modelo contido neste Termo de Referência.

19. GARANTIA DO CONTRATO

19.1. Será exigido da licitante vencedora no ato da assinatura do Contrato, prestação de garantia em favor do Sesc-AR/DF, correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do Contrato, nos termos do Art. 27 do Anexo I da Resolução Sesc nº. 1.252/2012, em uma das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro;
- b) seguro garantia; ou
- c) fiança bancária.

19.2. A garantia mencionada no subitem 18.1 deverá ser renovada a cada prorrogação do contrato devendo seu valor ser atualizado nas mesmas condições contratuais.

19.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato;
- b) prejuízos diretos causados aos Sesc-AR/DF, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela Contratada;
- d) serviços que tenham que ser contratados com terceiros para corrigir falhas dos serviços executados pela licitante vencedora;

- e) multas aplicadas por órgãos públicos;
- f) débitos porventura existentes para com o INSS e FGTS; e
- g) danos contra terceiros não cobertos pelo seguro específico.

19.4. A garantia a que se refere este item terá vigência durante todo o prazo de execução do contrato, devendo se estender até o prazo de 3 (três) meses, após término da vigência contratual.

19.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, a adjudicatária deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 3 (três) dias úteis, contada da data em que for notificada pelo Sesc-AR/DF.

19.6. Além da garantia mencionada no subitem 19.1, será retido, por ocasião dos pagamentos, o percentual de 5% (cinco por cento) do montante de cada parcela, até a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

19.7. O montante retido a título de garantia será depositado em conta bancária do Sesc-AR/DF e restituídos mediante solicitação por escrito da empresa contratada, ao Sesc-AR/DF, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Sesc-AR/DF, no prazo de até 10 (dez) dias úteis.

19.8. Após o cumprimento fiel e integral do Contrato, a garantia prestada será liberada ou restituída à adjudicatária, após formalizada sua solicitação.

19.9. Ao término da vigência do Contrato, a garantia e o montante retido somente serão liberados ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas, se for o caso, decorrentes da Contratação. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia e o montante retido serão utilizados para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pelo Sesc-AR/DF.

20. Local de prestação dos Serviços

Os trabalhos poderão ser executados de forma híbrida, conforme acordo pré estabelecido com a contratada, uma vez que algumas fases exigirão ser presencial como no caso da sensibilização dos gestores e apresentação dos resultados aos Dirigentes.

21. Previsão de Recurso

Modelo “A” – Centro de Custo

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. Definição:

Este documento apresenta os critérios de avaliação de **prazo** e **qualidade** dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das atividades estabelecidas.

2. Indicadores, metas e mecanismos de cálculo:

Serão exigidos dois INDICADORES: **Prazo e Qualidade**, conforme discriminados abaixo:

Prazo: A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma acordado na Ordem de Serviço.

Eventualmente, quando do descumprimento dos prazos, em decorrência de impedimentos da CONTRATANTE, novos prazos serão acordados e a linha de base do projeto será alterada.

i. **Mecanismo de Cálculo:** Será o resultado do tempo além do estimado para execução da Ordem de Serviço em dias úteis / Tempo estimado para a execução da Ordem de Serviço em dias úteis.

ii. **Fórmula de cálculo:** $FA = ((TEX - TEST)/TEST)$

- 1) FA = Faixa de ajuste
- 2) TEX = Tempo de execução
- 3) TEST = Tempo estimado

iii. **Faixas de ajuste no Termo de Recebimento Provisório -TRP:**

- 1) De 0 até 0,10 – Pagamento integral da Ordem de Serviço;
- 2) De 0,11 a 0,30 – Glosa de 5% sobre o valor da Ordem de Serviço;
- 3) De 0,31 a 0,40 – Glosa de 10% sobre o valor da Ordem de Serviço;
- 4) De 0,41 a 0,50 - Glosa de 15% sobre o valor da Ordem de Serviço;
- 5) Acima de 0,51 – Será aplicada a multa.

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.

iv. **Mecanismo de Cálculo para Qualidade na Modelagem em BPMN:** A Avaliação da Qualidade na Modelagem em notação BPMN será: Número de elementos em desacordo no Guia de Modelagem / Número total de elementos do diagrama/mapa/modelo

v. **Fórmula de Cálculo:** $FA = ((NED - NTE)/NTE)$

- 1) FA = Faixa de ajuste
- 2) NED = Número de Elementos em Desacordo
- 3) NTE = Número Total de Elementos do Diagrama/Mapa/Modelo

vi. **Faixas de ajuste no Termo de Recebimento Provisório -TRP:**

- 1) Avaliação dos Entregáveis:

- a. Sem discordâncias – Elaboração do Termo de Recebimento Definitivo –TRD;
- b. De 0,01 até 0,15 – Alerta de não conformidade e devolução para ajustes;
- c. De 0,16 a 0,30 – Alerta de não conformidade, glosa de 3% sobre o valor da Ordem de Serviço e Devolução para Ajustes;
- d. A partir de 0,31 – Recusa da Ordem de Serviço.

vii. Mecanismo de Cálculo para Avaliação da Qualidade na Elaboração de Manuais e Relatórios:

Para esta avaliação é utilizada a Tabela de Avaliação da Qualidade, detalhada no item 3 deste anexo. São considerados: Número de itens em desacordo com a Tabela de Avaliação de Qualidade / Número total de itens da Tabela de Avaliação de Qualidade

viii. Fórmula de Cálculo: $FA = ((NID - NTI)/NTI)$

- 1) FA = Faixa de ajuste;
- 2) NID = Número de Itens em Desacordo;
- 3) NTI = Número Total de Itens da Tabela de Avaliação de Qualidade.

ix. Faixas de ajuste no Termo de Recebimento Provisório -TRP:

- 1) Avaliação dos Produtos:
 - a. Sem discordâncias – Elaboração do Termo de Recebimento Definitivo –TRD;
 - b. 1 a 2 discordâncias – Alerta de Não Conformidade e Devolução para ajustes;
 - c. 3 a 6 discordâncias – Alerta de não conformidade, glosa de 3% sobre o valor da Ordem de Serviço e Devolução para Ajustes;
 - d. A partir de 7 – Recusa.

3. Tabela de Avaliação da Qualidade

As tabelas de avaliação da qualidade é referência para avaliação dos produtos apresentados pela CONTRATADA:

Desconformidade da Qualidade – Avaliação de Padrão e Clareza (forma) e Conteúdo						
Grupo	Item	Descrição	Observação	Sim	Não	Não se Aplica
Padrão	1	O conteúdo do produto ou informação está dentro dos padrões estabelecidos.				
Ortografia	2	A escrita do produto esta 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 produto 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 produto ou informação está relacionado ao serviço solicitado.				
Completeness	5	O produto e informação relacionados ao serviço estão presentes.				
	6	O produto entregue está condizente com o escopo previamente definido.				
Conteúdo	7	Há itens obrigatórios no produto.				
	8	O produto está descrito de forma a evidenciar todo o detalhamento necessário ao serviço solicitado.				

A tabela de referência para avaliação da qualidade dos produtos possuem 8 (oito) indicações que serão informadas pelo FISCAL DO CONTRATO conforme execução das atividades solicitadas na Ordem de Serviço, segue:

- a) A indicação de “SIM” significa que o(s) produto(s) está de acordo com a descrição do item avaliado;
- b) A indicação de “NÃO” significa que o(s) produto(s) não está de acordo com a descrição do item avaliado;
- c) A indicação de “NÃO SE APLICA” significa que o item avaliado não será considerado para a avaliação por motivos específicos da necessidade ou do produto;
- d) A indicação “NÃO” em qualquer dos itens das tabelas de referência para avaliação dos produtos implicará Avaliação do Nível de Serviço;
- e) Os itens das tabelas de referência para avaliação dos produtos poderão sofrer alterações durante a execução do contrato, podendo ser excluídos os critérios vigentes ou incluídos novos critérios conforme as necessidades de negócio.

**ANEXO II - DO TERMO DE REFERÊNCIA
TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – TRP**

Identificação:

Contrato nº	Nº da OS:
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Observações:

Por este instrumento, atestamos, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com critérios previamente definidos, conforme consta no Anexo I do Termo de Referência.

Ressaltamos que o aceite definitivo destes serviços ocorrerá em até 10 (dez) dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

Brasília(DF), ___ de _____ de 2023.

De Acordo,

CONTRATANTE	CONTRATADA
<assinatura>	<assinatura>
<nome>	<nome>
<matrícula>	<documento de identidade>
<cargo ou função>	<cargo ou função>

Local e data: _____ de _____ de 2023.

ANEXO III – TERMO DE REFERÊNCIA
TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – TRD

Identificação:

Contrato nº	Nº da OS:
Objeto:	
Gestor do Contrato: <nome/matricula>	
Fiscal Requisitante do Contrato: <nome/matricula>	

Análise:

(Descrever o resultado da análise realizada no Acordo de Níveis de Serviços)

Por este instrumento, os empregados acima identificados atestam, que o(s) serviço(s) integrantes da Ordem de Serviço acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência, observado o constante no Anexo I deste documento.

Brasília(DF), ___ de _____ de 2023.

De Acordo,

CONTRATANTE	CONTRATADA
<assinatura>	<assinatura>
<nome>	<nome>
<matricula>	<documento de identidade>
<cargo ou função>	<cargo ou função>

Brasília(DF), ___ de _____ de 2023.

**ANEXO IV - DO TERMO DE REFERÊNCIA
TERMO DE RECUSA**

Identificação:

Contrato nº	Nº da OS:
Objeto:	
Gestor do Contrato: <nome/matricula>	
Fiscal Requisitante do Contrato: <nome/matricula>	

Análise:

(Descrever o resultado da análise realizada)

Por este instrumento, os empregados acima identificados atestam, que o(s) serviço(s) integrantes da Ordem de Serviço acima identificada não possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência, de acordo com o constante no Anexo I deste documento .

Brasília(DF), ____de____de 2023.

De Acordo,

CONTRATANTE	CONTRATADA
<assinatura>	<assinatura>
<nome>	<nome>
<matricula>	<documento de identidade>
<cargo ou função>	<cargo ou função>

Local e data:____,____de____de 2023

**ANEXO VI - DO TERMO DE REFERÊNCIA
TERMO DE CIÊNCIA**

Contrato nº :	
Objeto:	
Gestor do Contrato:	Matrícula:
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	CNPJ/MF:
Preposto da CONTRATADA :	CNPJ/MF:

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Sigilo e das normas de segurança vigentes no Sesc-AR/DF.

Declaram, ainda, que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no Sesc-AR/DF, tais como telefones, impressoras, fax, entre outros.

Brasília(DF), _____ de _____ de 2023.

Cientes,	
Funcionários da CONTRATADA	
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:
Nome:	Assinatura:

**ANEXO VI - DO TERMO DE REFERÊNCIA
TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO**

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MODELAGEM, IMPLEMENTAÇÃO, INOVAÇÃO, INTEGRAÇÃO, AUTOMAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS E RISCOS PARA MAPEAMENTO E REDESENHO DE PROCESSOS NO SESC-AR/DF.

O SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO DISTRITO FEDERAL – SESC-AR/DF, sediado no Setor de Indústrias e Abastecimento - SIA Trecho 2, Quadra 2, Lote 1.130, Brasília/DF, inscrito no CNPJ sob o nº. 03.288.908/0001-30, doravante denominado CONTRATANTE, a empresa **XXXXXXXXXX**, pessoa jurídica de direito privado sediada na

, regularmente inscrita no CNPJ/MF sob o nº **XX.XXX.XXX/XXXX-XX**, doravante denominada CONTRATADA, e sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato N° **XXXXXX**, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Mapeamento e Redesenho de Processos do Serviço Social do Comércio – Administração Regional do Distrito Federal –AR/SESC/DF, dimensionado por **Unidade de Serviço Técnico – UST**, envolvendo: Alinhamento com a Missão, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos do Sesc-AR/DF ao Projeto de Processos; Revisão da Cadeia de Valor Institucional; Criação da Cadeia de Valor da Unidades de Prestação de Serviço – UPSs, Coordenações, Ouvidoria e Diretorias; Definição do Modelo de Gestão e Governança do Sesc-AR/DF e dos seus Processos; Revisão da Arquitetura Organizacional baseada na Cadeia de Valor e processos mapeados; Diagnóstico da situação atual dos processos do Sesc-AR/DF; Identificação, mapeamento e detalhamento dos macroprocessos, processos, subprocessos, atividades e tarefas; Avaliação, proposição de melhorias e formalização dos processos mapeados que forem priorizados pela Diretoria do Sesc-AR/DF; Acompanhamento da implementação das melhorias nos processos, definição de indicadores e avaliação dos resultados obtidos; Definição da Matriz de Riscos Organizacional; Identificação e classificação dos Ativos de Informação (em aderência à normas ISO 27.000); Identificação e qualificação das tecnologias de informação e comunicação para a gestão estratégica dos processos; e Estruturação da Supervisão de Processos e Riscos, mediante condições estabelecidas pela CONTRATANTE;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentadas, tangíveis ou intangíveis, dentre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a CONTRATADA tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

A CONTRATANTE estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES da CONTRATANTE, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pela CONTRATADA.

b) A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pela CONTRATANTE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela CONTRATANTE.

c) A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES.

d) Consideram-se terceiros para fins do presente Termo qualquer outra pessoa jurídica, ainda que integre o mesmo grupo econômico sob a forma de coligada, controlada, associada ou qualquer outra forma de participação, bem como empregados, prepostos, colaboradores que não tenham atuado diretamente na execução dos serviços contratados.

e) A CONTRATADA, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

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

a) Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;

b) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

c) Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

a) A CONTRATADA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

b) A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE. O consentimento, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

c) Todas as cópias de documentos da CONTRATANTE, ainda que autorizadas, deverão ser entregues à CONTRATANTE no encerramento do contrato.

d) A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES da CONTRATANTE.

e) A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das

INFORMAÇÕES da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

- f) A obrigação de confidencialidade, ora assumida, perdura para a CONTRATADA ainda que a informação:
- i) seja de seu conhecimento anterior;
 - ii) venha a ser revelada por terceiros;
 - iii) seja disponibilizada pela CONTRATANTE em âmbito restrito; e
 - iv) venha a ser totalmente desenvolvida pela CONTRATADA.
- g) Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO.
- h) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.
- i) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual da CONTRATANTE.
- j) A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.
- k) A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

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

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;
- b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
- c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à

execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES da CONTRATANTE;

d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;

e) A omissão ou tolerância das PARTES em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro de Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO, pela CONTRATADA sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Brasília, _____ de _____ de 2023.

NOME CARGO OU FUNÇÃO

**ANEXO VII - DO TERMO DE REFERÊNCIA
ATESTADO DE VISITA TÉCNICA**

Atesto que a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF nº _____, por intermédio do seu representante, o Sr(a) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, expedido por _____, CNPF/MF nº _____, vistoriou os locais sob responsabilidade do Sesc-AR/DF, para os fins previstos no instrumento convocatório correspondente ao Pregão Eletrônico nº XX/2023.

Atesto, ainda, que foi dado acesso a todos os locais onde serão executados os serviços, bem como foram esclarecidas todas as questões suscitadas pelo licitante, tendo pleno conhecimento de todas as dificuldades relacionadas à perfeita execução dos serviços, objeto do Pregão.

Brasília(DF), _____ de _____ de
2023.

Representante legal do licitante Carimbo da empresa

**ANEXO VIII - DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA**

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO

Declaro, para os devidos fins, que não realizei a vistoria técnica prevista no item 17 do Edital de Licitação do Pregão Eletrônico nº XX/2023 – Sesc-AR/DF, assumindo toda e qualquer possível repercussão desta decisão.

Brasília(DF), _____ de _____ de
2023.

Representante legal do licitante Carimbo da empresa

**ANEXO IX - DO TERMO DE REFERÊNCIA
DO EDITAL MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

1. Identificação da Ordem de Serviço:

Nº da OS:	Nº do Contrato:	Data da Ordem de Serviço:
------------------	------------------------	----------------------------------

2. Identificação da Empresa:

Nome da Empresa:	
CNPJ/MF:	Inscrição Estadual:

3. Objeto do Contrato:

Detalhamento do objeto:

4. Identificação dos Serviços

A lista abaixo identifica o(s) serviço(s) a ser(em) realizado(s) referentes a esta Ordem de Serviço, a quantidade de Unidades de Serviço Técnico – UST's, e a data limite prevista para entrega do(s) produto(s).

Os produtos, documentos e requisitos para aceite dos serviços estão indicados no item 6 deste Termo de Referência.

Os produtos serão avaliados conforme critérios estabelecidos no Acordo de Níveis de Serviço (Anexo I deste Termo de Referência).

Critério de complexidade:

Áreas Envolvidas (AE)	Peso	Extensão (E)	Peso

Detalhamento dos Serviços:

Serviços (S)	Quantidade UST's	Data limite para entrega
Valor Final (VF)*		

* Fórmula de Calculo: VF = (AE + E)*Soma(S)

A decorative orange line runs horizontally across the top of the page, starting from a square block on the left and extending to the right. In the top left corner, there is a stylized orange gear icon.

5. Valor:

O valor total referente a essa ordem de serviço é de R\$_____ (valor por extenso).

6. Aprovação da Ordem de Serviço:

Brasília(DF),____de_____de
2023.

Representante Legal da Contratada

Gestor do Contrato

Nota: O Modelo aqui apresentado é ilustrativo e poderá sofrer ajustes, se for o caso, na implantação do processo operacional junto a Contratada.

ANEXO X - DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL E COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

Brasília(DF), _____ de
_____ de 2023.

Razão Social:		CNPJ:	
Endereço:		Tel:	
Banco:	Agência:	C/C:	
Regime Tributário: Lucro Presumido (<input type="checkbox"/>) Lucro Real(<input type="checkbox"/>)			

Prezados Senhores,

Após examinar todas as cláusulas e condições estipuladas no Termo de Referência, apresentamos nossa proposta comercial.

Nossa proposta é válida por **90 (noventa) dias**, contados da data prevista para sua entrega, sendo o preço ofertado firme e irrevogável durante o prazo de validade.

Informamos que estão inclusos nos preços ofertados todos os tributos, custos e despesas diretas ou indiretas, sendo de nossa inteira responsabilidade, ainda, os que porventura venham a ser omitidos na proposta ou incorretamente cotados.

Valor Unitário da Unidade Técnica de Serviço –UST:R\$

Valor da UST por extenso:

Valor TOTAL da proposta (Valor Unitário x XXXX UST):R\$

Valor TOTAL da proposta por extenso:

Assinatura do Responsável

Legal do Licitante Nome legível

Carimbo da empresa licitante