

# **EDITAL 01/2023 SEBRAE/CE**

## **PROCESSO DE CREDENCIAMENTO DE PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA E/OU INSTRUTORIA**

### **ERRATA – ANEXO IX**



## **ANEXO IX**

# **TERMO DE CONDUTA PARA CREDENCIADOS DO SEBRAE/CE**

### **TERMO DE CONDUTA PARA FORNECEDORES CREDENCIADOS AO SEBRAE/CE**

#### **PREÂMBULO**

Este instrumento reúne as diretrizes do relacionamento da PESSOA JURIDICA E SEUS PROFISSIONAIS CREDENCIADOS (instrutores e consultores) com o SEBRAE/CE, CLIENTES e PARCEIROS, em conformidade com o art. 46 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE e com o Código de ética do Sistema Sebrae e tendo como base o art. 45 do Regulamento de Credenciamento de Fornecedores de Serviços de Consultoria e/ou Instrutoria para o Sistema SEBRAE.

#### **DOS DEVERES**

**Art. 1º.** São deveres dos fornecedores credenciados:

- I. Zelar pela reputação da Instituição SEBRAE/CE, evitando críticas públicas quanto à sua atuação e às suas políticas internas;
- II. Manter sigilo sobre dados e particularidades da clientela atendida pelo SEBRAE/CE, atuando em conformidade com a legislação geral de proteção de dados (LGPD);
- III. Indicar, quando solicitado pela clientela do SEBRAE/CE, as melhores soluções e apontar alternativas pertinentes aos produtos e serviços do SEBRAE/CE como primeira alternativa;
- IV. Ao atuar por intermédio do SEBRAE/CE, agir com imparcialidade e ética, não sobrepondo interesses de ordem pessoal em detrimento dos interesses do cliente e do SEBRAE/CE;
- V. Respeitar o plano de aplicação/orientações/escopo repassados de cada produto ou serviço;

- VI. Conhecer a missão, visão, valores e objetivos da instituição e a sua função social;
- VII. Em caso de descontinuidade/cancelamento da contratação, transferir ao novo credenciado contratado todas as informações e materiais que se refiram ao trabalho em andamento;
- VIII. Comunicar imediatamente ao SEBRAE/CE a existência de impedimento ou incompatibilidade para a prestação do serviço, a fim de que venha a ser substituído sem prejuízo ao cliente;
- IX. Recusar a execução do trabalho quando reconhecer serem insuficientes seus conhecimentos, recursos técnicos ou não dispor de tempo adequado para bem executá-lo;
- X. Manter relação de cordialidade e respeito, evitando confrontos com os funcionários do SEBRAE/CE, clientes e parceiros;
- XI. Participar das reuniões de alinhamento ou atividades solicitadas pelo SEBRAE/CE, antes, durante e/ou depois da realização dos serviços;
- XII. Usar trajes e linguagem adequados quando da realização dos serviços, bem como zelar pela imagem e higiene pessoal, utilizando bom senso e levando sempre em conta o tipo de trabalho que irá executar, o público que estará em contato e os hábitos da região onde prestará o serviço;
- XIII. Manter uma relação de cordialidade e respeito para com os demais credenciados (consultores e instrutores), evitando emitir opiniões sobre o desempenho e a qualificação técnica dos colegas perante o público interno e externo;
- XIV. Comunicar imediatamente ao SEBRAE/CE, se o cliente não oferecer condições mínimas para o desenvolvimento do trabalho, a fim de que o gestor responsável possa intervir.

## DOS DIREITOS

**Art.2º.** São direitos dos fornecedores credenciados:

- I. Solicitar o resultado das avaliações realizadas pelos clientes;
- II. Receber do gestor responsável o suporte/direcionamento necessário para o bom desempenho das suas atividades;
- III. Abster-se de exercer suas funções quando não houver condições técnicas ou materiais que viabilizem a realização da atividade, comunicando ao SEBRAE/CE a necessidade de distrato da

contratação e recebendo remuneração proporcional ao tempo disponibilizado. Em caso de despesas com deslocamento, estas também serão ressarcidas proporcionalmente;

- IV. Participar das certificações de Credenciados em Soluções Sebrae, ofertadas pela Universidade Corporativa Sebrae ou pelo SEBRAE/CE, desde que o profissional indicado atenda ao perfil de área/subárea/natureza ou outras qualificações exigidas e tenha concluído os cursos pré-requisitos, que são: Conhecendo o Sebrae. Código de Ética do Sistema Sebrae e Referenciais Educacionais do Sebrae: Fundamentos Teóricos e Metodológicos;
- V. Apresentar pedido de reconsideração em casos de inativação por tempo expirado, após a não manifestação sobre o aceite ou recusa da proposta de prestação de serviços ao SEBRAE/CE por 3 (três) vezes, bem como em casos de suspensão ou descredenciamento, com a devida justificativa e evidência plausível para o fato;
- VI. Sugerir ao gestor responsável pela contratação melhorias ou necessidade de modificações/ adaptações nos produtos que irá aplicar;

#### DAS OBRIGAÇÕES

**Art.3º.** São obrigações dos fornecedores credenciados:

- I. Assumir a responsabilidade pelos danos causados ao SEBRAE/CE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- II. Cumprir, fielmente, as obrigações assumidas, de modo que os serviços contratados se realizem com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira responsabilidade;
- III. Corrigir e solucionar eventuais irregularidades ou inadequações decorrentes da prestação dos serviços, sem ônus para o SEBRAE/CE e para os clientes;
- IV. Manter comunicação frequente com o SEBRAE/CE, informando-o acerca do andamento dos serviços e da evolução dos processos, permitindo, assim, eventuais adequações e ajustes necessários;
- V. Garantir o fiel cumprimento da proposta apresentada ao SEBRAE/CE, não se responsabilizando por outros serviços não contemplados na proposta que, por ventura, sejam demandados pelo cliente durante a execução do contrato;

- VI. Indicar como responsável técnico para cada contratação somente o profissional credenciado na área/subárea/natureza referenciadas na contratação. Em caso de contratação por produto, deve ser indicado somente o membro da equipe técnica que foi certificado para aplicação do referido produto;
- VII. Manter atualizados os documentos de regularidade fiscal durante a execução do contrato, até o pagamento dos serviços, sob pena de rescisão do contrato;
- VIII. Responder perante o SEBRAE/CE e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou sua omissão na condução dos serviços objeto do contrato;
- IX. Responder por qualquer ação judicial movida por terceiros, com base na legislação de proteção da propriedade intelectual, dos direitos de propriedade ou dos direitos autorais, relacionada com os serviços objeto do contrato;
- X. Apresentar ao SEBRAE/CE os documentos comprobatórios da realização dos serviços e eventuais despesas, devidamente preenchidos, sem rasuras ou emendas, dentro dos prazos estipulados e de acordo com os padrões vigentes;
- XI. Comunicar formalmente à respectiva Unidade contratante do SEBRAE/CE sempre que o cliente, já atendido anteriormente, entrar em contato direto com o consultor ou instrutor para contratação de um novo serviço;
- XII. Abster-se de realizar qualquer negociação financeira ou comercial com os clientes durante o decorrer do serviço, sendo esta atividade privativa do SEBRAE/CE;
- XIII. Manter atualizados os dados cadastrais da empresa e dos profissionais integrantes da equipe técnica;
- XIV. Investir continuamente no aperfeiçoamento dos profissionais indicados, buscando capacitação e atualização constante;
- XV. Acessar, após a conclusão dos serviços, os sistemas informatizados do Sebrae para registro das atividades realizadas, bem com inserção do relatório de atendimento e evidências.

**DAS CONDUTAS PASSÍVEIS DE ADVERTÊNCIA**

**Art.4º.** A advertência é o ato formal de comunicação ao fornecedor credenciado acerca de falhas no âmbito deste credenciamento, quando:

- I. Receber 1(uma) avaliação com nota inferior a 70% (setenta por cento);
- II. Não se manifestar, formalmente, sobre o aceite ou recusa da proposta de prestação de serviços ao SEBRAE/CE por 2 (duas) vezes;
- III. Utilizar o nome ou logomarca de sua empresa nos materiais adotados durante a prestação do serviço contratado pelo SEBRAE/CE.

**DAS CONDUTAS PASSÍVEIS DE SUSPENSÃO**

**Art.5º.** A suspensão é a inativação temporária do fornecedor credenciado, ficando impedido de ser contratado, no âmbito deste credenciamento, pelo período de 6 (seis) meses, quando:

- I. Receber 2(duas) avaliações, com nota final inferior a 70% (setenta por cento);
- II. Não comparecer ao local da realização das atividades contratadas, quando instrutoria, com antecedência para garantir a sua plena execução;
- III. Não se manifestar, formalmente, sobre o aceite ou recusa da proposta de prestação de serviços ao SEBRAE/CE por 3 (três) vezes;
- IV. Deixar de entregar quaisquer documentos solicitados pelo SEBRAE/CE no prazo estipulado;
- V. Desistir de realizar os serviços após o aceite da proposta e antes de firmado o contrato, exceto em casos justificados e aceitos pelo SEBRAE/CE;

- VI. Aceitar contratações sem considerar sua capacidade operacional e por consequência não conseguir cumprir os compromissos assumidos;
- VII. Organizar eventos em nome do SEBRAE/CE sem a prévia autorização da instituição e propor a grupos de clientes do SEBRAE/CE que solicitem seus serviços;
- VIII. Interferir dolosamente no resultado do sistema de rodízio, em benefício próprio ou de terceiros.

**Parágrafo Primeiro** – Na hipótese dos incisos VI, VII e VIII a suspensão será aplicada pelo período de 03 meses.

**Parágrafo Segundo** – É passível de suspensão a conduta definida no inciso III do artigo 4º, quando reincidida, pelo período de 03 meses.

<b>DAS CONDUTAS PASSÍVEIS DE DESCRENCIAMENTO</b>
--

**Art.6º.** O descredenciamento é a exclusão do fornecedor do Cadastro de Fornecedores de Serviços de Consultoria e/ou Instrutoria do Sistema Sebrae, ficando impedido de participar de novo processo de credenciamento do Sistema Sebrae pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a partir da data de comunicação do descredenciamento. O fornecedor será descredenciado quando:

- I. Descumprir ou violar, no todo ou em parte, as normas contidas no instrumento de contratação da prestação de serviços;
- II. Apresentar, a qualquer tempo, na vigência do respectivo instrumento contratual, documentos que contenham informações inverídicas;
- III. Não mantiver sigilo sobre as informações decorrentes das contratações;
- IV. Entregar e/ou divulgar material promocional de sua empresa ou de outras empresas e/ou de seus serviços, durante os contatos mantidos em nome do Sistema SEBRAE;
- V. Utilizar qualquer material desenvolvido pelo Sistema SEBRAE para seus produtos e seus programas sem prévia autorização;
- VI. Cobrar qualquer honorário profissional dos clientes, complementar ou não, relativos aos trabalhos executados no âmbito do contrato de prestação de serviços firmado com o SEBRAE/CE;

- VII. Comercializar qualquer produto/serviço do Sistema SEBRAE sem sua prévia autorização;
- VIII. Afastar-se da prestação de serviço, mesmo temporariamente, sem razão fundamentada ou notificação prévia;
- IX. Designar outra pessoa jurídica, credenciada ou não, ou membro da equipe técnica que não esteja vinculado a credenciada na área/subárea/natureza da contratação, para executar o serviço pelo qual foi contratado pelo SEBRAE/CE, seja no todo, seja em parte;
- X. Utilizar o nome ou a logomarca do SEBRAE como referência para a realização de serviços contratados ou não, em assinaturas, cartões de visita, portais/sites corporativos, redes sociais e outros canais sem autorização prévia da Instituição;
- XI. Articular e/ou formalizar parcerias em nome do SEBRAE/CE sem autorização prévia da Instituição;
- XII. Pressionar, desabonar, ofender, seja por qualquer motivo, cliente, parceiro, empregado ou representante legal do SEBRAE/CE;
- XIII. Atuar em desacordo com os princípios do respeito e da moral individual, social e profissional;
- XIV. Recusar-se a entregar o "Termo de Cessão de Direitos Autorais Patrimoniais", caso o resultado da execução do contrato seja produto ou obra sujeito ao regime de propriedade intelectual;
- XV. Alterar seu objeto social de modo que o torne incompatível com a prestação de serviços de consultoria e/ou instrutoria;
- XVI. Encerrar as suas atividades, ou seja, o fornecedor estar inativo e/ou com baixa na Junta Comercial, cartório, Receita Federal do Brasil, dentre outros; e
- XVII. Receber 3 (três) avaliações com nota inferior a 70% (setenta por cento).

**Parágrafo Único** – São passíveis de descredenciamento as condutas definidas nos incisos VI, VII e VIII do artigo 5º, quando reincidas.



**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 7º.** O fornecedor credenciado terá 5 (cinco) dias úteis para apresentar defesa prévia, contados a partir da notificação formal de advertência, suspensão ou descredenciamento enviada para o seu e-mail ou por outro canal.

**Parágrafo Primeiro** - O SEBRAE/CE analisará a defesa prévia apresentada pelo fornecedor credenciado e a alçada competente designada para este fim decidirá sobre a aplicação ou não da penalidade.

**Parágrafo Segundo** – Caso necessário, o SEBRAE/CE poderá encaminhar para a Comissão de Ética nos casos de infração ao Código de ética do Sistema Sebrae ou instituir Sindicância para apuração e análise de fatos que supostamente violem o presente termo. Nesse caso, o fornecedor será igualmente notificado e poderá apresentar sua defesa.