

# TERMO DE USO – PORTAL SEBRAE

## 1. INTRODUÇÃO

Neste Portal, o Sebrae oferece informações para quem deseja abrir um novo empreendimento e para empresários que queiram melhorar o seu negócio, bem como abre espaço para orientações no caso concreto de cada usuário.

Abaixo, você terá acesso aos termos e condições da utilização deste Portal e, ao aceitar, você consentirá com as seguintes afirmações.

## 2. ACESSO PÚBLICO E RESTRIÇÕES

Este Portal poderá ser acessado de forma gratuita em toda a sua extensão e em todo o seu conteúdo. O Sebrae reserva-se o direito de manter alguns conteúdos restritos mediante cadastro. Para que o usuário tenha acesso a estes conteúdos, é necessário cadastrar-se, fornecer as informações solicitadas e realizar os aceites dos termos apresentados.

Todos os dados inseridos neste Portal são elaborados pelo Sebrae de forma direta, ou por seus prestadores de serviço e parceiros.

Não é permitido ao usuário o acesso ao código fonte do Portal, seu banco de dados ou qualquer outro conjunto de informações internas. Quem o fizer, estará sujeito às penas previstas na legislação penal e cível regentes no País.

Também não é permitido ao usuário qualquer técnica para alterar, modificar, falsear ou esconder o número do seu IP durante seu acesso ao Portal, bem como submeter conteúdos ao Portal que contiverem programas maliciosos. Caso haja descumprimento, seu cadastro e acesso poderão ser suspensos ou excluídos.

## 3. DO CADASTRO PARA ACESSO NAS ÁREAS RESTRITAS

Para ter acesso às áreas restritas, o usuário é obrigado a cadastrar-se e concordar em inserir ali apenas informações absolutamente verdadeiras, exatas e atuais. O cadastro em dissonância com essas obrigações poderá ser excluído pelo Sebrae, nos termos do Item 4.

O usuário também deve criar uma senha. A confidencialidade desta senha é de sua inteira responsabilidade, bem como qualquer alteração ou movimentação em seu cadastro.

O Sebrae tem um cadastro único e pode ser feito por qualquer canal de atendimento: presencial, telefônico ou neste Portal. Desta forma, se o usuário já



tiver cadastro no Sebrae, todos seus dados serão recuperados para o cadastro no Portal, bastando criar uma senha de acesso. Seus dados poderão ser atualizados a qualquer momento.

Um usuário cadastrado pode realizar o cadastro de uma empresa ou vincular-se a uma já cadastrada. É obrigatória a indicação do vínculo que o usuário possui com a empresa vinculada.

Ao ser iniciado um cadastro empresarial, o sistema automaticamente consulta o CNPJ na base de dados do Sebrae. Se o cadastro já existir, todas as informações serão recuperadas e não será possível alterá-las, a não ser presencialmente, em um ponto de atendimento do Sebrae, ou via Central de Relacionamento (0800 570 0800).

Os dados empresariais inseridos poderão ser alterados por meio do Portal, pelo usuário que primeiro fizer o cadastro, que será considerado o responsável pela informação. Os demais usuários relacionados à empresa não poderão alterar os seus dados cadastrais pela internet, apenas por meio de contato telefônico, com a Central de Relacionamento, ou presencialmente, em um ponto de atendimento do Sebrae.

Um usuário pode vincular-se e desvincular-se de quantas empresas desejar. Quando o proprietário se desvincula de uma empresa, aquele cadastro não será apagado, ele permanecerá armazenado. O Sebrae não se responsabiliza pelas pessoas que se vinculam às empresas, mas se reserva o direito de excluir vínculos que sejam considerados fraudulentos.

#### **4. EXCLUSÃO DO CADASTRO**

O Sebrae poderá suspender ou excluir, a qualquer tempo, as contas de acesso dos usuários que descumprirem o presente Termo de Uso, que transgredirem a lei ou procederem de forma não ética, sem a necessidade de aviso prévio ou justificativa. Essa decisão não gerará direito a nenhuma espécie de indenização ou ressarcimento, sob qualquer pretexto.

#### **5. DA PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDOS NO PORTAL**

Todo conteúdo a ser publicado no Portal será analisado e autorizado por um revisor do Sebrae. Desta forma, o Sebrae tem responsabilidade pelos conteúdos publicados e responde por eventuais danos causados aos usuários.

O Sebrae tem o direito de suspender o acesso ou retirar do Portal qualquer conteúdo publicado que entenda inconveniente, sem prévia autorização ou justificativa.



## 6. CONDIÇÕES PARA USO DOS CONTEÚDOS

Todo o conteúdo do Portal poderá servir para o uso pessoal do usuário, desde que citada a fonte. Está expressamente proibido alterar, plagiar, vender ou distribuir, com finalidade comercial, total ou parcialmente, qualquer conteúdo publicado no Portal sem a autorização prévia e formalizada pelo Sebrae.

Todos os conteúdos que tiverem a identificação do autor são de propriedade deste. Havendo a autorização do titular, poderá ser repassado aos usuários o direito de utilização, de cópia, de reprodução e de retransmissão por quaisquer meios, bem como de utilização em outros sites, sempre com a ressalva de que esta utilização não poderá visar lucro e que deverá obrigatoriamente citar o autor e a fonte. Os conteúdos sem identificação do autor são de propriedade do Sebrae e podem também ser utilizados das mesmas formas, desde que atendidos os mesmos requisitos.

Caso o conteúdo seja autorizado para publicação em outros sites, estes deverão remeter ao conteúdo original por meio de *hiperlink*, citando-o como fonte da nova publicação.

O usuário concorda com o fato de não ser possível ao Sebrae averiguar se todos os materiais estão em conformidade com os termos da Lei n.9.610/98 (Lei de Direitos Autorais), em especial os conteúdos fornecidos a título de colaboração, isentando-o, portanto, de quaisquer responsabilidades nesse sentido.

O simples acesso ao Portal já é considerado uma declaração do usuário de que irá respeitar todos os direitos de propriedade intelectual que estão depositados ou registrados em nome do Sebrae, bem como de terceiros e que, por alguma razão, estejam disponíveis no Portal.

## 7. DAS RESPONSABILIDADES

### • ATENDIMENTO ONLINE

O atendimento online do Sebrae, acessível por meio do *link* “Fale Conosco”, foi desenvolvido para auxiliar empreendedores e empresários com orientações e informações oferecidas pela equipe de atendimento do Sebrae. O canal pode ser utilizado após o cadastramento prévio do usuário e é gratuito. Todas as informações e dúvidas esclarecidas neste canal tem caráter de mera orientação, o Sebrae não se responsabiliza por qualquer consequência ou dano causado ao usuário proveniente desta orientação, sendo de responsabilidade exclusiva do usuário as ações realizadas após o seu atendimento.

As orientações e opiniões fornecidas pelo atendente tomam por base as informações e dados inseridos pelo usuário em seu cadastro, bem como aquelas resultantes das interações realizadas por meio de chat ou e-mail. Desta forma, partem do pressuposto de que esses dados são verdadeiros. Assim, qualquer



incongruência entre a orientação e as informações prestadas pelo usuário resultante da inconsistência desses dados, é de total responsabilidade do usuário que as inseriu.

Por outro lado, o atendente obriga-se a primar pela qualidade das orientações, informações e opiniões que irá fornecer durante o atendimento ao usuário.

## • DIAGNÓSTICO DE GESTÃO EMPRESARIAL

Ao realizar o cadastro de Pessoa Jurídica, o usuário poderá responder questionários de “Diagnóstico de Gestão Empresarial”. Estes poderão ser pausado a qualquer momento e retomado no prazo de até 3 meses. Após esse período, o usuário deverá responder novamente o questionário inicial, não podendo avançar ao próximo questionário.

Após finalizar todos os questionários dentro do prazo, o usuário poderá iniciar ou ser convidado a realizar novo diagnóstico. É importante ressaltar que a resposta ao diagnóstico é optativa e serve para que o Sebrae possa oferecer soluções e orientações mais adequadas à realidade do usuário em à sua empresa.

Por meio do Diagnóstico de Gestão Empresarial, será constatado o nível de sua proficiência em diversos temas de gestão. A partir deste momento, Sebrae poderá sugerir produtos e serviços para melhoria na gestão empresarial. As sugestões são opcionais e a decisão de segui-las é faculdade exclusiva do usuário. O Sebrae não é responsável por qualquer dano causado em razão da má utilização das informações fornecidas.

## • CURSOS ONLINE

Os cursos online do Sebrae, acessível por meio do *link* “Cursos e Eventos”, foram desenvolvidos para apoiar empreendedores e empresários no desenvolvimento de novas competências por meio de cursos em temáticas diversas de interesse dos pequenos negócios. Os cursos podem ser realizados após o cadastramento prévio do usuário e são gratuitos. Cada curso possui duração e prazo de realização descrita em sua apresentação. Caso o usuário não conclua a sua realização no prazo determinado, deverá realizar uma nova inscrição no curso e poderá prosseguir de onde parou. Após ter concluído o curso online e respondido a pesquisa de satisfação, o usuário poderá emitir o certificado de conclusão do curso. Caso tenha dificuldade em sua emissão, o usuário poderá solicitar apoio por meio da Central de Ajuda, por meio do link “Fale Conosco”.

## • WEBINARES

Os webinars realizados pelo Sebrae são transmissões ao vivo de conteúdos em temas diversos de interesse de empreendedores e dos pequenos negócios. Os webinars serão acessados após o cadastramento prévio do usuário e a inscrição no respectivo webinar. Após a sua inscrição, o participante receberá



um link de acesso ao webinar em que se inscreveu para acesso no horário indicado. Os usuários também poderão acessar o vídeo da gravação dos webinars após o período de transmissão ao vivo, mas sem possibilidade de interação com os palestrantes.

#### • **CURSOS E EVENTOS PRESENCIAIS**

Os cursos e eventos presenciais são oferecidos pelas unidades estaduais do Sebrae, sendo de sua responsabilidade a manutenção de informações fidedignas e atualizadas sobre cada evento. Por meio do Portal, é possível realizar a inscrição em cursos e eventos gratuitos. Em caso de cursos e eventos pagos, o usuário será encaminhado para o fluxo específico de contratação e pagamento de responsabilidade da unidade estadual de quem está adquirindo o serviço.

#### • **SOBRE OS LINKS INDICADOS**

O Sebrae não se responsabiliza pelos *links* a sites externos apontados em suas páginas. As informações neles contidas são de inteira responsabilidade de quem as inseriu. A visita a qualquer desses sites é mera liberalidade do usuário.

#### • **DAS UNIDADES ESTADUAIS**

É de inteira responsabilidade da unidade estadual a atualização de informações referentes ao seu funcionamento, como aquelas referentes a cursos e palestras presenciais, endereços de pontos de atendimento, conteúdos específicos dos estados, complementos estaduais a conteúdos nacionais ou qualquer outro dado que seja de sua competência.

### **8. MODIFICAÇÃO DO CONTEÚDO PUBLICADO**

O Sebrae tem livre acesso para alterar ou atualizar qualquer informação do Portal, periodicamente ou conforme a sua necessidade. Portanto, nenhum conteúdo poderá ser considerado definitivo. As informações constantes no Portal serão sempre associadas à conveniência do tempo em que forem publicadas.

### **9. DA CITAÇÃO DE EMPRESAS EM SEUS CONTEÚDOS**

Ao citar uma empresa em qualquer de seus conteúdos, o Sebrae afirma que não está promovendo-a comercialmente, bem como não restringe a escolha do usuário em procurar e contratar empresas diferentes da citada. O usuário é livre para tomar suas decisões.



## **10. DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria do Sebrae é um serviço de atendimento ao cliente que recebe reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões para melhoria de serviços.

A Ouvidoria tem o objetivo de lidar com as exceções, ou seja, questões que não tenham sido resolvidas anteriormente pelos setores competentes para tal. Ela atua estrategicamente, de forma personalizada e na mediação de conflitos.

É sempre solicitado ao cliente que se identifique para registrar uma ocorrência na Ouvidoria, mesmo na área não logada/aberta do Portal, exceto quando se tratar de denúncia, que poderá ser registrada anonimamente.

## **11. DA ALTERAÇÃO DO PRESENTE TERMO DE USO**

O Sebrae poderá alterar o Termo de Uso presente, sem prévio aviso e quando julgar necessário.

## **12. DO PRAZO PARA RESPOSTA**

O atendimento assíncrono (via e-mail) deverá ser respondido em até 2 (dois) dias úteis. A Ouvidoria tem o prazo de até 10 (dez) dias úteis para responder ao cliente.

## **13. FORO COMPETENTE**

Os Termos e Condições de Uso aqui descritos são interpretados segundo a legislação brasileira. Fica eleito o Foro da Comarca de Brasília, no Distrito Federal, para dirimir qualquer litígio, questão ou dúvida superveniente, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

