



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS-SEBRAE, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.330.845/0001-45, localizado na SGAS 604/605 – L2 Sul, Brasília – DF, **atesta** que a **EADTECH PRODUTOS E SERVIÇOS PARA EDUCAÇÃO EDITORA S/A**, com matriz no SCN Quadra 1 Bloco E Sala 402, Edifício Central Park Asa Norte – CEP: 70.711-903 Brasília – DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 06.954.022/0001-77 e filial na Rua São José Número 4 – Pavimento 4, Centro Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20.010-020, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 06.954.022/0002-58, prestou e presta os serviços abaixo relacionados.

Atestamos que a **EADTECH PRODUTOS E SERVIÇOS PARA EDUCAÇÃO EDITORA S/A.**, no contrato nº 04/2018 firmado em 15/01/2018, resultante do Pregão Presencial N°41 de 2017, presta, adequada e satisfatoriamente, os serviços de contratação de Plataforma Tecnológica de Ensino a Distância (Learning Management System. LMS) com Suporte de Empresa Especializada em Ensino a Distância, incluindo serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, Operacionalização, manutenção e hospedagem de infraestrutura de TIC.

1. DADOS GERAIS DE CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. DATA DE INÍCIO DOS ADITIVOS CONTRATUAIS

Os serviços foram iniciados em 05 de janeiro do 2018 com vigência até 23 de janeiro de 2021, com a assinatura do contrato e dos aditivos abaixo relacionados:

Primeiro Aditivo – 22/06/2018;

Segundo Aditivo – 14/12/2018

Terceiro Aditivo – 14/02/2019;

Quarto Aditivo – 14/01/2020;

Quinto Aditivo – Não consta. Por erro material, a numeração foi do 4º para o 6º Aditivo.

Sexto Aditivo – 18/06/2020

Sétimo Aditivo – 16/11/2020

Oitavo Aditivo – 22/01/2021

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

2.1. Plataforma (LMS): disponibilização do Sistema de Gestão da Aprendizagem - LMS (do inglês Learning Management System), contendo as seguintes funcionalidades.

2.1.1. Software responsável pelo armazenamento, oferta e gerenciamento das soluções educacionais que utilizam a internet como principal meio de comunicação. Sistema fundamental para viabilizar a oferta de cursos, videoaulas, trilhas, programas e demais soluções educacionais na modalidade-educação a distância;



- 2.1.1.1.** Sistema de gerenciamento de aprendizagem LMS, compatível com o padrão SCORM 1,2. ou superior e "Tin Can. API", garantindo desempenho e banda de comunicação adequada para a utilização da quantidade mensal projetada de 100.000 (cem mil) alunos matriculados e ativos; simultaneamente.
- 2.1.1.2.** O Sistema de gerenciamento de aprendizagem - LMS, adota as melhores e mais atualizadas práticas de acessibilidade de web design, web de serviços e web de dispositivos adotadas pelo mercado nacional e na falta desse, as práticas internacionais, proporcionando ao cliente do Sebrae, independentemente do seu hardware, software, língua, cultura, localização, ou a capacidade física ou mental, a igualdade de oportunidades para as pessoas com diversas habilidades (padrão W3C);
- 2.1.1.3.** Funcionalidades: Abrange todos os recursos necessários ao atendimento dos diversos atores: gestores, coordenadores, tutores, monitores; orientadores, alunos, com capacidade de diferenciar as funções cabíveis a cada um, segmentando com base em dados cadastrais, indicações manuais, local de acesso ou em informações fornecidas via sistemas de integração;
- 2.1.2.** Sistema de Gestão de Conteúdos (CMS) integrado ao LMS, permite a autoria de conteúdos, habilitação ou desabilitação de conteúdo; criação simplificada e gestão compartilhada de páginas customizadas para acesso exclusivo de parceiros, Ufs, projetos e públicos específicos;
- 2.1.3.** Integrações tecnológicas: foram realizadas as integrações com os sistemas indicados pelo SEBRAE;
- 2.1.4.** Migração de dados: foram realizados os serviços de migração dos conteúdos (cursos, videoaulas e demais soluções educacionais), dados e históricos de alunos das plataformas educacionais do SEBRAE para o LMS da EaDTech de modo a propiciar a continuidade do acesso a estrutura de Educação a distância sem perda de dado ou descontinuidade do atendimento do SEBRAE aos usuários já ativos no ambiente anterior;
- 2.1.5.** Hospedagem: disponibilização dos serviços de hospedagem para toda a estrutura de Educação a distância contratada.
 - 2.1.5.1.** Fornecimento de serviços de hospedagem de sistemas em Data Center especializado.
 - 2.1.5.2.** A hospedagem completa da solução garante a disponibilidade do aplicativo para acesso de uma quantidade projetada de 100.000 (cem mil) alunos matriculados e 80.000 (oitenta mil) acessos aos objetos educacionais de rápido acesso com um nível de serviço mínima de 99% e suporta uma base de dados com cerca de 6.000.000 (seis milhões) registros de cadastros e seus respectivos históricos, interações, textos do fórum, mensagens, trilhas do aluno e alunos administrativos, considerando o crescimento anual do projeto;
- 2.1.6.** Gestão operacional: planejamento e disponibilização do serviço de gestão operacional e tecnológica de toda a estrutura de Educação a distância;



- 2.1.7.** Atendimento de suporte à plataforma aos alunos: planejamento e disponibilização do serviço de atendimento de suporte a plataforma aos alunos e demais perfis;
- 2.2.** Matrícula de alunos em cursos e acesso as soluções educacionais de rápido consumo.
- 2.2.1.** Nos anexos a este Atestado estão relacionados, mês a mês durante os anos de 2018, 2019, 2020 e janeiro de 2021 os seguintes quantitativos:
- Quantidades de matrículas realizadas;
 - Quantidades de horas efetivas de consumo/navegação;
 - Quantidades de atendimentos de suporte à plataforma por chat, e-mail e telefones de alunos em cursos considerando a estrutura de educação a distância;
- 2.2.2.** Fornecimento de, aproximadamente, 80.000 (oitenta mil) acessos por mês de alunos em soluções educacionais de rápido consumo (vídeos, áudios, PDFs, DOCs, simuladores, quis e afins), considerando a estrutura de educação a distância.
- 2.3.** Suporte e Manutenção corretiva e evolutiva da plataforma;
- 2.3.1.** Envolve a prestação de serviços para desenvolvimento de melhorias do ambiente, integrações tecnológicas e afins.
- 2.3.2.** Monitoramento de todos os sistemas, no regime 24x7x365.
- 2.3.3.** A partir do recebimento de um chamado, foi seguida a tabela com detalhamento dos serviços para atendimento constante do Edital e do respectivo contrato.
- 2.3.4.** Manutenção: Para que toda a plataforma tecnológica, considerando os sistemas e a infraestrutura, funcione adequadamente e dentro dos níveis de serviço exigidos de manutenção corretiva e evolutiva do Sistema.
- 2.3.5.** Corretiva: Serviços de manutenção corretiva ao sistema, com suporte técnico e monitoramento, garantindo a verificação diária do sistema e o acompanhamento diário de inserção de dados e homologação de processos.
- 2.3.6.** Evolutiva: Para que os sistemas descritos acima cumpram o objetivo de dar suporte aos serviços descritos, foi necessária a implementação constante de ajustes e melhorias solicitadas pelo SEBRAE.
- 2.4.** Operação da plataforma:
- 2.4.1.** Prestação de serviços com disponibilização de ferramentas para gestão operacional, atendimento aos alunos, suporte técnico e gestão operacional de toda a estrutura de educação a distância prevista no Edital e seus anexos do Pregão Presencial N° 41/2017;
- 2.4.2.** A Gestão operacional, gestão dos processos operacionais e tecnológicos dos cursos.
- 2.4.2.1.** Operação constante das ações planejadas para oferta dos serviços, conforme previsto pelo Sebrae; o acompanhamento e controle de todos os processos (todo o



processo de gestão foi registrado; para acompanhamento permanente por meio de relatórios e consultas a serem obtidos no próprio sistema).

2.4.3. O Atendimento aos alunos: garante que uma equipe atenda diariamente aos alunos e demais agentes em suas dúvidas, administrativas, metodológicas e de uso das ferramentas do ambiente de ensino.

2.4.3.1. Ambientação: A ambientação refere-se ao serviço de preparação dos alunos antes de iniciar o curso. No momento da matrícula o aluno pode optar por receber orientações referentes ao ambiente de ensino, a metodologia de estudo e as orientações gerais referente aos processos administrativos como cronograma e certificação.

2.4.3.2. Operação da central de Ajuda: A Central de ajuda aos Alunos considera a disponibilização de um sistema que pode estar dentro do LMS, ou integrado ao mesmo, com a finalidade de proporcionar as ferramentas necessárias para que seja dado um correto atendimento aos alunos considerando questões relacionadas a utilização do sistema.

2.4.3.3. Gestão das bases de Conhecimento: armazenamento e recuperação de conhecimentos gerados durante o atendimento via Central de ajuda, durante os cursos, as videoaulas, as trilhas, pesquisas, enquetes e demais soluções educacionais; a partir de respostas de dúvidas dos alunos e contribuições dos demais perfis de usuários que utilizarão a solução, sob formato de FAQ e Wiki.

As informações constantes do Atestado espelham as disposições do Edital do Pregão Presencial N°041/2017, dos anexos e do Contrato 04/2018.

Os dados estão disponíveis para serem consultados no ambiente de gestão disponibilizado pela EadTech Produtos e Serviços para Educação Editora S/A.

Estamos a disposição para esclarecer quaisquer outras dúvidas.

Por ser expressão da verdade firmamos o presente.

Brasília/DF, 01 de fevereiro de 2021.

Diego Wander Demetrio

Gerente de Gestão de Soluções

Fone: 55 (61) 3348-7805 | 99827-1834

SGAS Quadra 605, Conjunto A, Asa Sul

CEP 70.200.904, Brasília DF

diego.demetrio@sebrae.com.br



ANEXO:

QUANTITATIVOS DE HORAS EFETIVAS NAVEGADAS (HORAS DE CONSUMO DOS USUÁRIOS POR MÊS), MATRICULAS EM CURSOS E ATENDIMENTOS NA CENTRAL DE AJUDA

Quantidade de Horas Efetivas (horas de consumo dos usuários) (Cursos + Trilhas)				
Mês	2018	2019	2020	2021
Janeiro	32338:39:57	85449:53:48	207407:04:45	198086:21:33
Fevereiro	62872:27:35	88993:35:04	194085:43:38	
Março	74694:39:33	104743:01:05	305280:11:12	
Abril	78135:05:17	132873:25:43	512685:14:11	
Mai	56054:25:00	163656:10:56	452039:35:27	
Junho	55673:56:24	121841:47:42	402125:08:51	
Julho	79556:15:38	156226:32:58	291765:14:05	
Agosto	80845:38:22	176075:01:25	244231:47:22	
Setembro	78577:29:38	145858:56:37	213872:58:31	
Outubro	81594:59:51	155550:08:51	187527:38:19	
Novembro	78662:00:11	135532:57:31	153652:55:02	
Dezembro	58906:14:05	122106:10:51	127903:01:33	
TOTAL	817911:51:31	1588907:42:31	3292576:32:56	198086:21:33

Média Mensal de Horas Efetivas (Cursos + Trilhas)	
Ano	Tempo Médio
2018	68159:19:18
2019	132408:58:33
2020	274381:22:45



Quantidade de Matrículas nos cursos				
Mês	2018	2019	2020	2021
Janeiro	13.702	70.344	163.661	183.148
Fevereiro	41.963	68.531	139.778	
Março	44.236	79.610	261.645	
Abril	47.664	92.158	329.406	
Maiο	34.459	100.526	294.660	
Junho	45.218	83.351	277.585	
Julho	48.989	115.063	242.899	
Agosto	66.170	125.434	197.829	
Setembro	62.936	111.753	180.629	
Outubro	72.268	125.982	171.036	
Novembro	67.261	112.003	147.491	
Dezembro	49.879	95.088	115.123	
TOTAL	594.745	1.179.843	2.521.742	183.148

Média Mensal de Matrículas	
Ano	Quantidade de Matrículas
2018	49.562
2019	98.320
2020	225.913



Quantidades mensais de atendimentos de suporte a plataforma aos alunos de janeiro de 2018 a outubro de 2021 - Central de Ajuda

Mês	2018				2019				2020			
	Chat	E-mail	Telefone	total do mês	Chat	E-mail	Telefone	total do mês	Chat	E-mail	Telefone	total do mês
Janeiro	1.376	561	141	2.078	595	994	30	1.619	1.434	710	66	2.210
Fevereiro	1.074	605	109	1.788	1.177	1.239	20	2.436	1.198	612	24	1.834
Março	1.337	981	195	2.513	1.133	932	15	2.080	1.873	1062	130	3.065
Abril	1.195	954	123	2.272	2.063	1.738	38	3.839	2.574	1159	150	3.883
Maiο	839	1.328	78	2.245	2.382	1.779	33	4.194	2.205	866	23	3.094
Junho	1.214	1.066	92	2.372	1.378	953	22	2.353	2.260	905	38	3.203
Julho	766	1.912	50	2.728	1.785	703	64	2.552	2.481	805	38	3.324
Agosto	748	2.021	29	2.798	1.835	617	71	2.523	2.327	580	36	2.943
Setembro	680	1.965	28	2.673	1.701	597	84	2.382	1.943	513	29	2.485
Outubro	610	1.793	28	2.431	1.565	481	90	2.136	1.630	505	24	2.159
Novembro	460	1.820	31	2.311	1.423	576	125	2.124	1.511	467	12	1.990
Dezembro	381	971	32	1.384	940	390	53	1.383	1.166	373	17	1.556
TOTAL	10.680	15.977	936	27.593	17.977	10.999	645	29.621	22.602	8.557	587	31.746

Média de atendimentos de suporte a plataforma aos alunos - Central de Ajuda

Tipo de Atendimento	2018	2019	2020
Chat	890	1.498	1.884
E-mail	1.331	917	713
Telefone	78	54	49



Observações

- 1. Quantidade de Horas Efetivas** (horas de consumo dos usuários por mês)
Quantidade de horas efetivas consumidas pela navegação dos alunos em cursos e trilhas no período referenciado.
- 2. Média Mensal de Horas Efetivas:**
Média mensal de horas efetivas consumidas pela navegação dos alunos em cursos e trilhas no período referenciado.
- 3. Quantidade de Matrículas:**
Quantidade de matrículas em cursos no período referenciado.
- 4. Central de Ajuda: atendimentos de suporte a plataforma**
Quantidade de atendimentos de suporte a plataforma na central de ajuda no período referenciado.
- 5. Média mensal de Atendimentos de suporte a plataforma na Central de Ajuda:**
Média de atendimento mensal em cada área de atendimento da central de ajuda no período referenciado.
6. Os dados de janeiro 2018 foram extraídos do dia 23 a 31.
7. Os dados de janeiro de 2021 são de 01/01 a 31/01/2021.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA - EADTECH

O documento acima foi proposto para assinatura digital através da plataforma de assinaturas do SEBRAE. Para verificar a autenticidade das assinaturas clique neste link

<https://www.sgolite.sebrae.com.br/VerificadorDeAssinaturas/#/search?codigo=8A-66-7C-E6-08-E9-7F-12-EE-A1-74-D9-47-D8-9E-B4-68-85-29-65> acesse o site

<https://www.sgolite.sebrae.com.br/VerificadorDeAssinaturas/#/search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: 8A-66-7C-E6-08-E9-7F-12-EE-A1-74-D9-47-D8-9E-B4-68-85-29-65

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status é(são):

✓ **DIEGO WANDER DEMETRIO - 00953649946 - 02/02/2021 19:48:15**

Status: Assinado Digitalmente

IP: 187.68.28.248

