

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, através do contrato nº 04/2018 firmado em 15/01/2018, resultante do Pregão Presencial N°41 de 2017, presta adequada e satisfatoriamente os serviços especializados de fornecimento de Plataforma Tecnológica de Ensino a Distância (Learning Management System - LMS) com suporte especializado em Ensino a Distância, incluindo serviços de planejamento, desenvolvimento, implantação, operacionalização, manutenção e hospedagem de infraestrutura de Tecnologia da Informação e das Comunicações.

1. DADOS GERAIS DE CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. DATA DE INÍCIO DOS ADITIVOS CONTRATUAIS

Os serviços foram iniciados em 23 de janeiro do 2018, 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;

Nono 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 todas as funcionalidades descritas no Edital;

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

2.1.1.1. Sistema de gerenciamento de aprendizagem LMS, compatível com o padrão SCORM 1.2. e "Tin Can. API", garantindo desempenho e banda de comunicação adequada para a

utilização da quantidade mensal de matrículas e horas efetivas de navegação conforme consta do Anexo I deste Atestado;

2.1.1.2. O Sistema de gerenciamento de aprendizagem - LMS, adota as melhores práticas de acessibilidade de web design, web de serviços e web de dispositivos adotadas pelo mercado nacional e 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** integrado ao LMS, permite a habilitação ou desabilitação de conteúdos;

2.1.3. **Integrações tecnológicas:** foram realizadas as integrações com os sistemas indicados pelo SEBRAE – SIAC, AMEI e SAS.

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 dados 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 garantiu a disponibilidade para acesso das quantidades de alunos matriculados em cursos e outras soluções educacionais relacionados no Anexo I, com um nível de serviço mínimo de 99% e suporta uma base de dados com mais de 7.268.000 (sete milhões, duzentos e sessenta e oito mil) registros de cadastros e seus respectivos históricos, interações, textos do fórum, mensagens, trilhas do aluno e gestores 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 aos alunos:** planejamento e disponibilização do serviço de atendimento aos alunos e demais perfis;

2.2. Matrícula de alunos em cursos, trilhas e acesso as soluções educacionais de rápido consumo.

2.2.1. No Anexo I a este Atestado estão relacionados, mês a mês durante os anos de 2018, 2019, 2020 até outubro de 2021 os seguintes quantitativos:

- Quantidades de matrículas realizadas;
- Quantidades de horas efetivas de consumo/navegação;
- Quantidades de atendimentos por chat, e-mail e telefones de alunos em cursos considerando a estrutura de educação a distância;

2.2.2. Fornecimento dos acessos mensais as outras soluções educacionais de rápido consumo de acordo com os quantitativos constantes do Anexo I (vídeos, áudios, PDFs, DOCs, simuladores, quiz e afins), considerando a estrutura de educação a distância.

2.3. Suporte, manutenção corretiva e evolutiva da plataforma;

2.3.1. Foram prestados serviços de 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: Foram prestados os serviços de manutenção preventiva para que toda a plataforma tecnológica, considerando os sistemas e a infraestrutura, funcionassem adequadamente e dentro dos níveis de serviço exigidos de manutenção corretiva.

2.3.5. Corretiva: Foram prestados os 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 e suporte técnico a 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:** foi disponibilizada uma equipe especializada de atendimento que atende 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 do 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:** Foram prestados os serviços de Central de ajuda aos Alunos, via chat, e-mail e telefone, utilizando um sistema integrado ao LMS, com as ferramentas necessárias para um correto atendimento aos alunos considerando questões relacionadas a utilização do sistema, nos quantitativos mensais relacionados no Anexo I.

2.4.3.3. **Gestão das bases de Conhecimento:** Foram prestados os serviços de 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 utilizaram a solução, sob formato de FAQ.

2.5. **Instancias disponibilizadas da solução:** Foram instaladas as seguintes instancias da solução tecnológica, para atendimento de projetos específicos:

2.5.1. Projeto EAD Sebrae

2.5.2. Projeto Updigital

2.5.2. Comissão de Valores Mobiliários – CVM

2.5.3. Receita Federal do Brasil

2.5.4. Sebrae São Paulo

2.5.5. Sebrae Mato Grosso

2.5.6. Sebrae Minas Gerais – Escola de Formação Gerencial - EFG

2.5.7. Projeto “No mundo EAD”

2.5.8. Sebrae Rio de Janeiro

2.6. Quantidade de cursos, trilhas e outras soluções disponibilizadas: Nesta data estão disponibilizados nas soluções 241 (duzentos e quarenta e um) cursos; 55 (cinquenta e cinco) trilhas e 307 (trezentos e sete) outras soluções educacionais (e-books, jogos, infográficos, podcast, mapas mentais, simuladores, quis, vídeos e materiais complementares).

As informações constantes do Atestado espelham as disposições do Edital, 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 à disposição para esclarecer quaisquer outras dúvidas.

Por ser a expressão da verdade firmamos o presente.

Brasília/DF, 06 de dezembro de 2021.

Nome: Gustavo Pereira Angelim

Cargo: Analista – Unidade de Gestão de Soluções – Gestor do Contrato

E-mail: gustavo.angelim@sebrae.com.br

Telefone: 61 3348-7269

ANEXO 1

Quadros demonstrativos dos quantitativos anuais e mensais de: - matrículas em cursos e em trilhas; - acessos a outras soluções educacionais (OSE), - horas efetivas de navegação em cursos e em trilhas; - atendimentos na Central de Ajuda por chat e-mail e telefone; - pesquisa de satisfação; - média anual dos quantitativos.

2018									
Mês	Matrículas Cursos	Matrículas Trilhas	OSE	Horas Efetivas Cursos	Horas Efetivas Trilhas	Central de Ajuda			Pesquisa de satisfação
						Chat	E-mail	Telefone	
Janeiro	13.702	0	2.980	32335:11:51	0:00:00	1.376	561	141	99,33%
Fevereiro	41.963	0	7.244	62869:27:04	0:00:00	1.074	605	109	98,60%
Março	44.236	0	7.595	74694:06:39	0:00:00	1.337	981	195	99,06%
Abril	47.664	0	7.859	78134:24:50	0:00:00	1.195	954	123	99,06%
Maiο	34.459	0	5.331	56051:21:17	0:00:00	839	1.328	78	97,23%
Junho	45.218	1	1	55645:05:54	0:00:00	1.214	1.066	92	97,92%
Julho	48.989	631	471	79536:47:48	8:10:26	766	1.912	50	98,17%
Agosto	66.170	126	962	80832:57:16	12:41:06	748	2.021	29	99,18%
Setembro	62.936	128	5.493	78560:11:41	17:02:57	680	1.965	28	96,95%
Outubro	72.268	104	8.434	81582:18:43	12:41:08	610	1.793	28	98,73%
Novembro	67.261	122	8.246	78642:06:58	19:53:13	460	1.820	31	96,93%
Dezembro	49.879	81	7.715	58895:28:02	10:27:38	381	971	32	96,02%
Total	594.745	1.193	62.331	817779:28:03	80:56:28	10.680	15.977	936	-
Média	49.562	199	5.194	68148:17:20	13:29:25	890	1.331	78	98,10%

2019									
Mês	Matrículas Cursos	Matrículas Trilhas	OSE	Horas Efetivas Cursos	Horas Efetivas Trilhas	Central de Ajuda			Pesquisa de satisfação
						Chat	E-mail	Telefone	
Janeiro	70.344	168	11.566	85419:04:20	30:49:28	595	994	30	97,98%
Fevereiro	68.531	3.246	19.466	87751:30:53	1242:04:11	1.177	1.239	20	96,33%
Março	79.610	1.250	12.985	103746:20:13	997:24:32	1.133	932	15	97,31%
Abril	92.158	750	17.204	132185:06:31	689:05:32	2.063	1.738	38	92,66%
Mai	100.526	1.065	22.129	162576:45:32	1079:25:24	2.382	1.779	33	96,66%
Junho	83.351	795	15.418	120976:43:00	864:12:47	1.378	953	22	96,99%
Julho	115.063	883	13.340	157064:12:11	1087:46:35	1.785	703	64	98,65%
Agosto	125.434	2.669	10.171	176703:31:54	2336:51:42	1.835	617	71	98,26%
Setembro	111.753	3.060	10.955	144578:39:49	2812:37:23	1.701	597	84	97,41%
Outubro	125.982	2.940	11.793	153562:54:03	3503:54:59	1.565	481	90	98,96%
Novembro	112.003	2.734	11.026	133322:34:10	3009:51:00	1.423	576	125	97,45%
Dezembro	95.088	2.088	10.337	120207:50:48	2547:41:40	940	390	53	98,46%
Total	1.179.843	21.648	166.390	1578095:13:24	20201:45:13	17.977	10.999	645	-
Média	98.320	1.804	13.866	131507:56:07	1683:28:46	1.498	917	54	97,26%

2020									
Mês	Matrículas Cursos	Matrículas Trilhas	OSE	Horas Efetivas Cursos	Horas Efetivas Trilhas	Central de Ajuda			Pesquisa de satisfação
						Chat	E-mail	Telefone	
Janeiro	163.661	2.912	17.374	204557:01:57	2850:44:14	1.434	710	66	98,47%
Fevereiro	139.778	2.758	15.204	191925:24:11	2160:19:27	1.198	612	24	98,92%

Março	261.645	3.220	30.288	303076:07:05	2213:19:01	1.873	1.062	130	99,01%
Abril	329.406	4.220	54.174	506011:24:49	6673:49:22	2.574	1.159	150	97,30%
Maio	294.660	4.536	32.451	445952:10:32	6087:24:55	2.205	866	23	96,24%
Junho	277.585	4.081	28.966	395532:37:51	6592:31:00	2.260	905	38	98,52%
Julho	242.899	7.068	25.092	280635:36:12	11129:37:53	2.481	805	38	97,84%
Agosto	197.829	7.122	19.301	230680:06:06	13551:41:16	2.327	580	36	97,97%
Setembro	180.629	5.050	19.437	204493:04:23	9379:54:08	1.943	513	29	97,81%
Outubro	171.036	3.648	16.571	182462:30:57	5065:07:22	1.630	505	24	97,85%
Novembro	147.491	8.751	26.097	147839:36:05	5813:18:57	1.511	467	12	98,39%
Dezembro	115.123	11.614	32.217	117304:42:14	8859:15:30	1.166	373	17	98,73%
Total	2.521.742	64.980	317.172	3210470:22:22	80377:03:05	22.602	8.557	587	-
Média	210.145	5.415	26.431	267539:11:52	6698:05:15	1.884	713	49	98,09%

2021									
Mês	Matrículas Cursos	Matrículas Trilhas	OSE	Horas Efetivas Cursos	Horas Efetivas Trilhas	Central de Ajuda			Pesquisa de satisfação
						Chat	E-mail	Telefone	
Janeiro	183.148	14.901	34.429	187921:47:07	11963:26:12	1.092	354	27	98,26%
Fevereiro	189.095	16.207	35.515	201327:06:08	13502:04:01	1.869	573	39	96,98%
Março	231.908	24.910	44.992	249111:30:49	17819:42:45	2.682	831	25	96,43%
Abril	218.183	31.441	97.743	222447:55:22	19275:35:19	2.409	890	19	98,25%
Maio	219.740	44.648	75.753	192556:38:16	18615:53:06	2.078	693	31	95,05%
Junho	204.199	37.437	92.650	198116:17:09	23652:37:32	2.640	967	33	99,46%
Julho	202.891	35.985	76.385	175174:57:33	23705:05:52	2.660	859	32	97,57%
Agosto	222.551	46.534	91.172	172378:03:22	27011:06:18	2.663	994	22	97,48%

Setembro	213.305	42.070	95.448	180061:56:07	26366:22:44	2.454	785	27	97,91%
Outubro	245.857	36.191	65.338	192907:17:14	26005:44:51	2.245	592	22	97,97%
Novembro									
Dezembro									
Total	2.130.877	330.324	709.425	1972003:29:07	207917:38:40	22.792	7.538	277	-
Média	213.088	33.032	70.943	197200:20:55	20791:45:52	2.279	754	28	97,54%

Definições e observações da tabela acima:

- **Matriculas em cursos:**
 - O projeto EAD Sebrae disponibiliza nesta data 241 cursos.
 - Matrícula – uma matrícula corresponde a um aluno matriculado em um dos cursos oferecidos;
 - Este quantitativo representa a quantidade de matriculas realizadas no período em todos os cursos ofertados naquele período;
- **Matriculas em trilhas:**
 - Trilhas – é um conjunto de cursos e de outras soluções educacionais, reunidos em função de abordarem um mesmo conteúdo;
 - O projeto EAD Sebrae disponibiliza nesta data 55 trilhas.
 - Matrícula – uma matrícula corresponde a um aluno matriculado em uma das trilhas oferecidas;
 - Este quantitativo representa a quantidade de matriculas realizadas no período em todas as trilhas ofertadas naquele período;
- **Outras soluções educacionais (OSE):**
 - OSE – são objetos de aprendizagem sobre determinado tema, podem ser – e-books, jogos, material complementar, material básico, exercícios (quiz), simuladores, vídeos e mapas mentais;
- **Horas efetivas navegadas em cursos e em trilhas:**
 - São as horas efetivamente navegadas nos cursos pelos alunos – são a métrica para a cobrança pelos serviços prestados;
- **Atendimentos via Central de Ajuda:**
 - A Central de Ajuda fica disponível para o atendimento de todos os atores (alunos, tutores, gestores. Consultores) dos projetos das 08:00h às 18:00h nos dias úteis. Os atendimentos podem ser via chat, e-mail ou telefone.
- **Pesquisa de Satisfação:**
 - Ao final do atendimento realizado na Central de Ajuda os alunos atribuem um conceito ao atendimento realizado, este conceito pode ser: ótimo, muito bom, bom, regular e ruim;
 - O percentual indicado na coluna “Pesquisa de Satisfação” refere-se ao somatório dos conceitos Ótimo, Muito Bom e Bom, de todos os atendimentos naquele mês considerado, em todos os canais de atendimento (chat, e-mail e telefone).

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

atestado de capacidade técnica emitido para EADTECH-2

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://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search?codigo=58-DB-44-E6-3C-A6-DC-EF-D4-44-C1-E1-AE-5D-85-AD-C0-8A-E0-07> acesse o site

<https://assinaturadigital.sebrae.com.br/verificadorassinaturas/#!/search> e digite o código abaixo:

CÓDIGO: 58-DB-44-E6-3C-A6-DC-EF-D4-44-C1-E1-AE-5D-85-AD-C0-8A-E0-07

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

✓ **Gustavo Pereira Angelim - 605.***.***-20** - 06/12/2021 09:39:04

Status: Assinado eletronicamente, mediante senha de rede, pessoal e intransferível

IP: 177.***.***.***8

