



## **TERMO DE USO CONSULTORIA ONLINE**

É objeto deste documento a Política de Relacionamento Sebrae com Clientes e Consultores, base para operação da Consultoria Online.

A finalidade da Consultoria Online é permitir a conexão direta entre consultores e clientes, para que estes realizem uma consultoria utilizando videochamada e chat com consultores disponibilizados pelo Sebrae. Os serviços ofertados pela plataforma poderão ser acessados diretamente pelo cliente para atendimento às suas necessidades.

O usuário deverá ler, certificar-se de haver entendido e aceitar todas as condições estabelecidas no termo e nas políticas de privacidade, assim como nos demais documentos a eles incorporados por referência, antes de seu cadastro como usuário da plataforma de Consultoria Online.

Os dados coletados durante a jornada dentro da plataforma Consultoria Online são armazenados em banco de dados do serviço em nuvem de forma criptografada para não permitir seu acesso e visualização por terceiros que não sejam parceiros do Sebrae.

### **1. DAS DEFINIÇÕES**

- 1.1 Cliente: pessoas jurídicas (Micro empreendedor Individual – MEI, Microempresa – ME e Empresa de Pequeno Porte – EPP) representados por seu representante legal ou sócio principal. Pessoa Física.
- 1.2 Consultor: pessoas jurídicas contratadas pelos editais disponíveis pelo Sebrae para este fim ou colaboradores do Sebrae que trabalham com atendimento em consultorias empresariais.
- 1.3 Gestor Estadual: colaborador do Sebrae responsável em liberar o acesso dos consultores estaduais para o atendimento na plataforma de Consultoria Online.
- 1.4 Administrador: colaborador do Sebrae responsável em liberar o acesso aos gestores estaduais na Consultoria Online.
- 1.5 AMEI: conta de acesso do usuário aos aplicativos e sites do Sebrae.
- 1.6 Serviços: oferta de serviços de consultoria voltados às necessidades dos pequenos negócios para orientar ou intervir na implantação de melhorias de gestão nos temas e subtemas disponibilizados pelo Sebrae na Unidade Federativa (UF) do Cliente.



1.7 Temas e Subtemas: áreas temáticas de domínio do Consultor que estarão disponíveis na oferta da consultoria para facilitar ao Cliente a localização do melhor serviço e assunto para sua necessidade.

## **2 DA ACEITAÇÃO DA POLÍTICA**

2.1 Esta Política é um instrumento vinculante entre Clientes e o Sebrae, em relação ao uso da Consultoria Online para o serviço de Consultoria Individual via videochamada e chat. Ao aceitar a presente Política, os Clientes concordam que:

2.2 A participação na Consultoria Online implicará na aceitação integral e irrestrita dos princípios e condições contidas neste Termo e outros documentos decorrentes deste Termo.

## **3. DO CADASTRO DO CLIENTE**

3.1 A Consultoria Online é uma plataforma de atendimento para a realização de consultorias abrangendo pessoas físicas e jurídicas.

3.2 O Cliente acessará a plataforma através de seu cadastro no AMEI, ato no qual fornecerá a Consultoria Online os seus dados pessoais, nome de usuário (login) e senha que deverão ser utilizados para acesso somente pelo usuário. A Consultoria Online poderá usar os dados cadastrados no AMEI para:

- a) E-mail: Canal de comunicação automática da plataforma com o Cliente para informar sobre o agendamento, reagendamento ou cancelamento de suas consultorias.
- b) Telefone: é um dado opcional, mas que poderá ser utilizado para o Sebrae entrar em contato com o Cliente, caso ocorra alguma eventualidade ou possíveis pesquisas. ~~Esse canal será utilizado em último caso.~~
- c) Estado: A partir desse dado, a plataforma Consultoria Online permitirá ao cliente visualizar os consultores relativos ao seu estado da Federação.

3.3 O cliente poderá fazer apenas um cadastro no Consultoria Online e a veracidade e precisão dos dados informados são de sua total responsabilidade. O Sebrae tem o direito de comprovar a sua identidade, tanto para a prestação de serviços como oferta de produtos.

## **4. DO AGENDAMENTO**

4.1 Para o agendamento do serviço de Consultoria Online, os dados informados no momento do cadastro, bem como o histórico resumo da necessidade do cliente ficarão disponíveis para o consultor, gestores estaduais e administradores de forma a gerir o atendimento e oferecer a melhor solução ao cliente.



4.2 Esse conjunto de Dados Pessoais será utilizado para instruir a jornada do cliente como agendamento, reagendamento e cancelamento, caso necessário.

4.3 O cliente deverá redigir uma breve descrição de apresentação de sua necessidade que será apresentada aos Consultores, quando solicitar um agendamento.

4.4 A plataforma de Consultoria Online manterá o histórico do atendimento na página de agendamentos do cliente de forma a possibilitar tanto ao cliente como ao consultor verificar quais ações e consultorias já foram prestadas, bem como soluções adotadas. As informações armazenadas nesse momento serão os dados de cadastro, dia e horário do atendimento, bem como tema e subtema escolhido e breve histórico do atendimento.

## **5. DO ATENDIMENTO**

5.1 No momento do atendimento virtual, os dados de cadastro e histórico de necessidades ficarão disponíveis ao consultor para realizar o atendimento da Consultoria Online.

5.2 Durante o atendimento, o consultor poderá solicitar outros dados relacionados ao atendimento que está sendo realizado. A disponibilização desses dados será de inteira responsabilidade do cliente, bem como sua veracidade e precisão. Esses dados não serão utilizados pela plataforma Consultoria Online para outros fins fora do escopo do atendimento virtual.

5.3 Todo o atendimento será gravado pela Consultoria Online e os dados de gravação serão armazenados criptografados de forma a proteger a integridade do serviço oferecido. Essa gravação poderá ser acessada pelo Sebrae para fins de auditoria do serviço, bem como pelo cliente em único caso de necessidade judicial. A gravação da consultoria ficará disponível por 5 (cinco) anos.

5.4 É de responsabilidade do cliente anotar e manter registro dos conteúdos repassados durante o atendimento no Consultoria Online para uso futuro e aplicação para sua empresa ou abertura de negócio. A plataforma Consultoria Online não terá a transcrição desses atendimentos para consulta futura.

5.5 Após o atendimento, o cliente responderá uma pesquisa de avaliação da consultoria recebida. Os dados fornecidos comporão uma média estatística e não serão disponibilizados de forma individual ao consultor, mantendo a privacidade e segurança dessas avaliações.

## **6. DO REGISTRO DO ATENDIMENTO**

6.1 Após a realização do atendimento, a plataforma de Consultoria Online fará a gravação do atendimento no Sistema de Atendimento do Sebrae (SAS) utilizando-se dos dados do cadastro do cliente, data e hora do atendimento, dados de cadastro do consultor e histórico informado pelo consultor.



6.2 No momento do registro desse atendimento no SAS, o lançamento é enriquecido com dados já disponíveis ao Sebrae para compor o histórico de atendimento do cliente pelo Sistema Sebrae e fica disponível para auditorias internas ou externas como órgãos fiscalizadores.

6.3 A coleta e manutenção dos Dados Pessoais são necessárias não apenas para prestação dos serviços oferecidos, como também para cumprir legislações e regulamentos específicos.

6.4 A utilização dos Dados Pessoais para relacionamento do Sebrae com o cliente a partir do registro do atendimento da plataforma Consultoria Online poderá incluir finalidade para ofertas de benefícios e serviços especiais, desde que autorizado pelo cliente.

## **7. DO CADASTRO DO CONSULTOR**

7.1 O Consultoria Online é uma plataforma de oferta de serviços de videochamada e chat exclusivos para clientes do Sebrae. Assim sendo, apenas consultores e colaboradores indicados pelo Sebrae/UF, poderão acessar a plataforma.

7.2 O Consultor acessará a plataforma através de seu cadastro no AMEI, ato no qual fornecerá ao Consultoria Online os seus dados pessoais, nome de usuário (login) e senha que deverão ser utilizados para acesso somente pelo usuário. Os dados cadastrados no AMEI poderão ser utilizados para:

- a) E-mail: Canal de comunicação automática da plataforma com o Consultor para informar sobre confirmações de agendamentos, reagendamento e cancelamento de consultorias. Também poderá ser utilizado para possíveis pesquisas ou contato para possíveis eventualidade.
- b) Telefone: é um dado opcional, mas que poderá ser utilizado para o Sebrae entrar em contato com o Consultor, caso ocorra alguma eventualidade com o contrato ou possíveis pesquisas.
- c) Estado: Esse dado será utilizado para direcionar os clientes de mesmo estado ao consultor correspondente.

7.3 O cadastro do Consultor envolve o preenchimento das seguintes informações na plataforma Consultoria online:

- a) Perfil do Consultor: descrição sucinta do perfil profissional a ser apresentado ao cliente no momento do agendamento;
- b) Tema e subtema: dados relacionados à área de atuação e experiência em que o consultor atua.

## **8. VEDAÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NO CONSULTORIA ONLINE**



8.1 É vedado aos Consultores, qualificados como entidades privadas com fins lucrativos, prestar serviço no estado quando em seu quadro societário existirem:

- a) Empregados, membros do Conselho Deliberativo, membros do Conselho Fiscal ou integrantes da Diretoria Executiva do Sebrae/UF do qual pretendem prestar serviço;
- b) Cônjuges ou companheiros, parentes em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade até 2º grau, de empregados, dirigentes e conselheiros do Sebrae/UF do qual pretendem prestar serviço.

8.2 A pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-empregado, não poderá prestar serviços para o respectivo Sebrae contratante do ex-empregado, antes do decurso do prazo de 18 (dezoito) meses, contados a partir da respectiva demissão ou desligamento, exceto se os referidos sócios ou titulares forem aposentados.

8.3 A pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-dirigente ou ex-membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais, não poderá prestar serviços para o Sebrae de sua respectiva unidade federativa, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de 60 (sessenta) dias, contados a partir do respectivo desligamento.

8.4 É vedado à participação de pessoas jurídicas que tenham assento no Conselho Deliberativo ou Fiscal da Unidade Federativa da qual pretende prestar serviço, exceto se forem integrantes da Administração Pública, Serviços Sociais Autônomos ou no caso do IEL.

8.5 É vedada a participação de pessoas jurídicas que não estejam em concordância com os termos deste documento.

## **9. DAS RESPONSABILIDADES DO CLIENTE**

9.1 Responsabilizar-se pelas informações inseridas na solicitação de agendamento a ser enviada aos consultores;

9.2 Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitadas pelo Consultor, e/ou Gestor estadual;

9.3 Manter sigilo dos dados dos Consultores, bem como informações e conteúdos fornecidos durante o agendamento.

## **10. DAS RESPONSABILIDADES DO CONSULTOR**

10.1 Manter sua regularidade fiscal junto ao Sebrae/UF para a execução do serviço;

10.2 Manter atualizadas as informações cadastrais no Consultoria Online, como condição para receber demandas, e realizar as consultorias;



10.3 Responsabilizar-se pelas informações inseridas no agendamento, bem como dados sensíveis do cliente e sua empresa durante o atendimento no Consultoria Online.

## **11. PRIVACIDADE, DADOS E INFORMAÇÕES**

11.1 Todos os dados coletados ou usados em Contratos ou outros documentos decorrentes desta Política, bem como para quais finalidades eles poderão ser utilizados, estão descritas na Política de Privacidade do Sebrae. A Política de Privacidade é parte integrante e inseparável deste Termo de Uso e pode ser acessada no link <https://minio-cpe.sebrae.com.br/documento/politica-privacidade.pdf>;

11.2 Para continuar inovando e aprimorando o Consultoria Online, produtos e serviços relacionados, assim como a experiência do Cliente e do Consultor, a instituição pode coletar determinadas estatísticas de uso do Consultoria Online, incluindo informações sobre como o canal é usado.

11.3 Os dados coletados são usados em conjunto para melhorar o Consultoria Online, soluções e serviços relacionados, além da experiência do usuário.

## **12. TERMOS LEGAIS GERAIS**

12.1 O Sebrae, em razão de violação à legislação em vigor ou ao presente termo, conforme a situação, poderá, sem prejuízo de outras medidas, recusar qualquer solicitação de cadastro/habilitação, advertir, suspender, temporária ou definitivamente, a conta de um usuário.

12.2 Caso qualquer disposição deste Termo de Uso seja considerada ilegal, nula ou inexecutável por qualquer razão, as disposições restantes não serão afetadas e se manterão válidas e aplicáveis na máxima extensão possível. Qualquer concessão, falha ou demora do SEBRAE para impor ou exercer qualquer disposição destes Termos de Uso ou direitos conexos, não constitui uma renúncia a esse direito ou disposição.

12.3 Todos os itens deste termo são regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para todos os assuntos referentes à interpretação, ao cumprimento ou qualquer outro questionamento relacionado a este termo, as partes concordam em se submeter ao Foro da cidade de Brasília, Distrito Federal.