



ORDEM DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO Nº 116/2026

Processo Administrativo nº 03750.010305.000165/2026-45

1. DAS PARTES

CONTRATANTE:	Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo - Funpresp-Exe
	CNPJ: 17.312.597/0001-02 Endereço: Edifício Corporate Financial Center - SCN - Quadra 02 - Bloco A - 2º andar, salas 201 a 204 - CEP: 70.712-900 Fone: (061) 2020-9700
CONTRATADA:	EBAC ENSINO A DISTÂNCIA LTDA.
	CNPJ: 37.598.548/0001-95 Endereço: Rua Salem Bechara, número 140, conjunto 1601, Osasco - SP CEP: 06.018-180 Fone: (11) 3030-3200

2. DO OBJETO

2.1. A presente Ordem de Execução de Serviços tem por objeto a contratação para a participação de 2 (dois) profissionais da Funpresp-Exe no Curso "*Customer Experience*", em formato on-line (transmissão ao vivo), a ser realizado após o pagamento.

3. DO PREÇO E DO PAGAMENTO

3.1. Pela execução dos serviços, objeto deste instrumento, a FUNPRESP-EXE pagará à CONTRATADA o valor global de **R\$ 7.090,00 (sete mil e noventa reais)**, em conformidade com as informações constantes na página da capacitação <https://ebaonline.com.br/customer-experience> e troca de e-mails com a instituição, com cópias anexadas ao processo SEI!, que passam a ser parte integrantes deste instrumento, independentemente da transcrição.

3.2. O pagamento será realizado a partir do recebimento do boleto, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada e os documentos de pagamento deverão ser encaminhados para os e-mails gelog.pagamentos@funpresp.com.br e codes.gepes@funpresp.com.br.

3.3. Antes de cada pagamento será verificada, junto ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF –, a regularidade fiscal da contratada perante o INSS e o FGTS.

3.4. Constatando-se a situação de irregularidade da contratada perante o INSS e o FGTS será providenciada sua notificação, por escrito, para que, apresente defesa para que, no prazo fixado pelo fiscal da contratação, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, a critério da contratante.

3.5. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação fiscal.

3.6. Poderá ser rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de eco Clicksign 659f5c96-8178-46f9-b8a6-8863d95db089 Funpresp-Exe de alta relevância, devidamente justificado e, em qualquer

caso, aprovado pela Diretoria Executiva da Funpresp-Exe.

3.7. Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Funpresp-Exe

3.8. A empresa a ser contratada deverá informar, quando da assinatura do instrumento contratual, o enquadramento tributário a ser dado ao objeto da contratação, para fins de avaliação de sua pertinência pela Funpresp-Exe.

3.9. Havendo divergência em relação ao enquadramento tributário informado, a Funpresp-Exe comunicará a contratada, antes da emissão da nota fiscal relativa ao serviço contratado, para que se utilize do enquadramento tributário adequado.

3.10. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438.

4. DO PRAZO DE EXECUÇÃO

4.1. Os serviços serão executados conforme programação da contratada e em conformidade as disposições a seguir:

4.1.1. Data: após o pagamento.

4.1.2. Modalidade: on-line, com acesso por até dois anos.

4.1.3. Carga Horária: 15 horas.

5. DA VIGÊNCIA

5.1. Esta Ordem de Execução de Serviços terá vigência de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a contar de sua assinatura.

6. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas decorrentes da presente contratação para o corrente exercício correrão à conta dos recursos previstos no orçamento de 2026 do Plano de Gestão Administrativa, aprovado na 153ª reunião Ordinária do Conselho Deliberativo, de 27 de novembro de 2025, na Ação Orçamentária – Gestão , Item – Treinamentos / Congressos e Seminários, Subitem – Treinamentos / Congressos.

7. DA EXECUÇÃO CONTRATUAL E DA FISCALIZAÇÃO

7.1. As regras da execução contratual e da fiscalização estão dispostas no Projeto Básico, anexo deste instrumento.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Cumprir todas as obrigações constantes do projeto básico, deste instrumento contratual e da sua proposta, assumindo exclusivamente os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

8.2. Prestar os serviços em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes deste contrato, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constará a descrição do objeto executado.

8.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, as suas expensas, no total ou em parte, o objeto da contratação em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.

8.4. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, sem prévia e expressa anuência da Funpresp-Exe, as obrigações oriundas desta contratação.

8.5. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais e outros resultantes da execução da contratação, cuja inadimplência da contratada, em relação a esses custos, não transferirá à Funpresp-Exe a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato.

8.6. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da Funpresp-Exe.

8.7. Prestar os serviços de acordo as especificações previstas neste instrumento, responsabilizando-se pelos ajustes dos itens que, porventura, estejam fora das especificações, independentemente do motivo alegado, cuja inobservância ensejará a aplicação das penalidades cabíveis previstas neste Instrumento Contratual.

8.8. Atender prontamente as solicitações ou reclamações do fiscal da contratação.

8.9. Responsabilizar-se pelos vícios e danos constatados no objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

8.10. Observar o Código de Ética e de Conduta e a Política de Gestão da Integridade, Riscos e Controles Internos da Funpresp-Exe nas transações com partes interessadas, bem como as normas relativas a aspectos ambientais e sociais.

8.11. Comunicar, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar sua execução, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pela contratante.

8.12. Abster-se de veicular qualquer publicidade que envolva a Funpresp-Exe e as atividades, objeto deste documento, sem a prévia autorização desta.

8.13. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

8.14. Indicar preposto para representá-la durante a execução do instrumento contratual.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste instrumento contratual e seus anexos.

9.2. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução dos serviços, para a realização de ajustes e correções.

9.3. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada, através de representante especialmente designado.

9.4. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados com as especificações constantes neste instrumento e na proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

9.5. Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço prestado em desacordo com as especificações.

9.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura fornecida pela contratada, quando aplicável.

9.7. Atestar a nota fiscal/fatura e efetuar o pagamento à contratada no valor correspondente à prestação dos serviços, no prazo, especificações e forma estabelecidos neste instrumento contratual.

10. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. O descumprimento das cláusulas e condições deste instrumento sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas nos artigos 82 e 83 da lei 13.303/2016 e nos artigos 190 e 191 do Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Funpresp-Exe.

10.2. Em caso de descumprimento dos prazos estabelecidos de entrega a CONTRATADA ficará sujeita à multa diária de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia do valor total, até o período de 30 (trinta) dias. A partir deste prazo será cobrada multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da contratação, sem prejuízo das demais penalidades estabelecidas no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Funpresp-Exe.

10.3. As multas aplicadas em decorrência do presente instrumento poderão ser descontadas dos créditos da CONTRATADA, conforme artigos 82, § 3º e 83, § 1º da Lei nº 13.303/2016.

10.4. Quando inviáveis ou insuficientes às compensações previstas no item, a CONTRATADA será intimada a recolher o valor restante da multa apurada, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da intimação, sob pena de c

11. **DO REAJUSTE**
- 11.1. Os preços são fixos e irrecorríveis.

12. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 12.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratado.

13. **DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

- 13.1. Caso a CONTRATADA, no decorrer da prestação de serviços, tenha acesso a dados pessoais, deverá respeitar as regras editadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados ("ANPD") no tocante ao armazenamento e tratamento de referidos dados e informações, sem prejuízo do estrito respeito à Lei n. 12.965 de 2014 ("Marco Civil da Internet"), Decreto n. 8.771 de 2016 ("Regulamento do Marco Civil da Internet"), bem como quaisquer outras leis ou normas relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência deste Contrato, em especial a Lei nº 13.709 de 2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais").

14. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 14.1. As partes se obrigam a observar as disposições da Lei nº 13.303/2016, das demais legislações aplicáveis, bem como do Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Funpresp-Exe.

- 14.2. Para firmeza e validade do pactuado, a presente ordem de execução de serviço será lavrada em única via, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada, de forma eletrônica, pelos contraentes e duas testemunhas.

Brasília, ____ de junho de 2026.

CONTRATANTE

ROBERTO MACHADO TRINDADE
Gerente de Patrimônio Logística e Contratações

MARCO ANTÔNIO FRAGOSO DE SOUZA
Diretor de Administração

CONTRATADA

THALITA BRILHANTE SANTIAGO
Representante legal

TESTEMUNHAS

FABIANE DE SOUSA DUMONT
IBSEN NAEZIO ALVES AGUIAR
Analistas de Previdência Complementar

Anexo I - Projeto Básico (SEI nº 0282822).

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 03750.010305.000165/2026-45

SEI nº 0287696

Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe

SCN Q 2 BL A Corporate Financial Center Salas 201-204 - CEP 70712-900 -

<https://funpresp.com.br>



PROJETO BÁSICO

Processo nº 03750.010305.000165/2026-45

1. DO OBJETO

1.1. Contratação para participação de 2 (duas) profissionais da Funpresp-Exe no Curso "*Customer Experience*", ofertada pela EBAC ENSINO A DISTÂNCIA LTDA, inscrita no CNPJ nº 37.598.548/0001-95, a ser realizada em modalidade on-line, com aulas assíncronas e carga horária de 15h de conteúdo.

2. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

2.1. Sobre: Tudo que uma marca faz envolve aspectos emocionais e racionais que afetam a experiência do consumidor. Agregar valor por meio de relacionamentos, dados e serviços é uma estratégia de sucesso usada por grandes empresas.

2.2. Modalidade: on-line, com acesso por até dois anos. As videoaulas são separadas por módulos para facilitar o aprendizado.

2.3. Carga Horária: mais de 15h de aulas on-line.

2.4. Público-Alvo: iniciantes interessados na carreira de *Customer Experience (CX)*, profissionais de marketing e comunicação e gerentes e empreendedores.

2.5. Conteúdos do Curso:

1. Estratégias em CX - Melhore a experiência do cliente focando em comunicação e estratégias do início ao fim da jornada
2. Personas e jornadas - Crie personas e desenvolva a jornada completa do cliente
3. Métricas e análises - Meça e avalie indicadores de felicidade, sucesso da jornada e pontos fracos
4. ROX (retorno de experiência) - Transforme dados em processos sólidos. Depois, analise seu retorno
5. Engajamento da liderança - Use técnicas de vendas no engajamento dos líderes para garantir investimentos em CX
6. Métricas com e sem interação - Calcule métricas específicas e importantes para avaliar resultados com e sem interação com o cliente, como LTV, CAC, NPS, CES, etc
7. Processos de brainstorm - Conduza processos de brainstorm para capturar ideias criativas e organizá-las em um fluxo lógico
8. Comunicação não-violenta - Aplique comunicação não-violenta e a "escrita encantadora" em uma situação real de trabalho

2.6. Professora (0282816): Camila Santos, palestrante e idealizadora da "Business on the road".

2.7. Programa do Curso:

Parte 1. Introdução à experiência do cliente

- ROX: retorno de experiência
- Por dentro do mercado de trabalho: evolução profissional e financeira
- Diferenças entre CX, UX, CS
- As 3 camadas da Visão Centrada no Cliente: concepção, entrega e captura de valor
- Como a ciência da felicidade define o sucesso ou o fracasso de uma estratégia de fidelização do cliente
- Propósito e Círculo Dourado (Golden Circle): o segredo das grandes empresas
- O papel da CX: neurônio espelho, inteligência reptiliana, emocional e relacional

Parte 2. Mapeamento de jornada e métricas

- Maslow, necessidade do cliente e pirâmide de métricas
- Definição de persona e guestology (o código da Disney para o encantamento)
- Métricas de encantamento e gestão de clientes
- Mapeamento da jornada do cliente
- Playbook: a importância dos processos

Parte 3. Cultura centrada no cliente

- Formação de conselho de clientes para idealização de soluções
- PDCA, Design Thinking e NPS
- Estatísticas para parametrizar a saúde métrica
- CNV - Comunicação Não-Violenta e Escrita Encantadora
- OKRs: casos e percepções aplicáveis
- A arte de dar feedback e contar histórias
- Vendas SPIN, AIDA e técnicas de vendas de gatilhos mentais

Parte 4. Enfrentando a entrevista e o projeto final

- Empatia e rapport: o que passa pela cabeça do entrevistador
- Visão sistêmica e como usá-la em uma entrevista
- Técnicas do TED Talks para tornar o falar em público encantador e atraente
- Carreira 5W2H
- Amostragem e marcos para o sucesso na área CX

2.8. **Informações Adicionais:** ao final do curso, os participantes receberão o certificado da EBAC. A aquisição dos cursos contempla acesso a tutores que acompanham a evolução individual com acesso a feedback individualizado, professores que são profissionais atuantes no mercado, com experiência e conhecimento total na área do curso), webinar exclusivo para alunos e acesso vitalício ao conteúdo com atualizações realizadas pela EBAC (após finalização do curso).

2.9. Diante do exposto, solicitamos à Gerência de Patrimônio, Logística e Contratações (GELOG) a instrução do processo de contratação de serviço de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal, em conformidade com os supracitados dados.

3. DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

3.1. O valor total alocado no orçamento de 2026 para esta contratação é de R\$ 7.090,00 (sete mil e noventa reais), referente a duas inscrições com valor unitário de R\$ 3.545,00 (três mil quinhentos e quarenta e cinco reais), em conformidade com as informações constantes na página da capacitação <https://ebaconline.com.br/customer-experience>, proposta enviada pela empresa (0282817) troca de e-mails com a instituição, com cópia anexada ao processo (0282820).

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Inscrição	Serviço unitário	2	R\$ 3.545,00	R\$ 7.090,00

3.2. As despesas decorrentes da contratação sairão dos recursos constantes do Item "Treinamentos / Congressos e Seminários", Subitem "Treinamentos / Congressos", parte do Orçamento da Funpresp-Exe para o exercício de 2026.

4. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CONTRATAÇÃO

4.1. A contratação será realizada com base no inciso II, alínea "f", do art. 30 da Lei 13.303/2016 e no inciso II, alínea "f" do Art. 138, combinado com o Art. 135 do Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Funpresp-Exe e conforme consta no Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Funpresp-Exe.

4.2. A princípio, faz-se necessário ressaltar que a regra adotada pelo legislador, no caso de licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações, é a obrigatoriedade de licitação, conforme estabelece o artigo 37, inciso XXI da Constituição Federal (CF/1988):

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

XXI – ressaldados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

4.3. À Funpresp-Exe aplica-se a legislação federal atinente às empresas públicas, sociedades de economia mista e suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, conforme determinação da Lei nº 14.463, de 26 de outubro de 2022.

Art. 2º A Lei nº 12.618, de 2012, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 8º As entidades fechadas de que trata o art. 4º, observado o disposto na Lei Complementar nº 108, de 29 de maio de 2001, na Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001, e nesta Lei, submetem-se às demais normas de direito público exclusivamente no que se refere à:

I - submissão à legislação federal sobre licitação e contratos administrativos aplicável às empresas públicas e sociedades de economia mista;

4.4. Dessa forma, a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal e institui normas para licitações e contratos para as empresas públicas, sociedades de economia mista e suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, previu hipóteses em que a Administração Pública pode, legitimamente, celebrar contratos sem a realização de procedimento licitatório, permitindo maior celeridade nessas situações.

4.5. Nesse sentido, as hipóteses de licitação dispensada, licitação dispensável e inexigibilidade de licitação constituem exceções ao procedimento licitatório. A inviabilidade de competição na prestação de serviço é fator preponderante para a adoção das mencionadas exceções, conforme consta no inciso II do parágrafo 3º do artigo 28 da Lei nº 13.303/2016:

§ 3º São as empresas públicas e as sociedades de economia mista dispensadas da observância dos dispositivos deste Capítulo nas seguintes situações:

I - comercialização, prestação ou execução, de forma direta, pelas empresas mencionadas no caput, de produtos, serviços ou obras especificamente relacionados com seus respectivos objetos sociais;

II - nos casos em que a escolha do parceiro esteja associada a suas características particulares, vinculada a oportunidades de negócio definidas e específicas, justificada a inviabilidade de procedimento competitivo.

4.6. A alínea "f", inciso II, do art. 30 da Lei nº 13.303/2016 especifica a contratação de treinamentos como hipótese especificamente prevista de afastamento de licitação:

Art. 30. A contratação direta será feita quando houver inviabilidade de competição, em especial na hipótese de:
(...)

II - contratação dos seguintes serviços técnicos especializados, com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação;

f) treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;

§ 1º Considera-se de notória especialização o profissional ou a empresa cujo conceito no campo de sua especialidade, decorrente de desempenho anterior, estudos, experiência, publicações, organização, aparelhamento, equipe técnica ou outros requisitos relacionados com suas atividades, permita inferir que o seu trabalho é essencial e indiscutivelmente o mais adequado à plena satisfação do objeto do contrato.

(...)

4.7. A Lei nº 13.303/2016 possui como regra a necessidade de licitação nas contratações com terceiros sendo, no entanto, possível o seu afastamento nas hipóteses excepcionais de dispensa, inexigibilidade ou inaplicabilidade de licitação trazidas pela Lei das Estatais em seus artigos 28, 29 e 30.

4.8. Além disso, as hipóteses do rol do caput do art. 30 da Lei nº 13.303/2016 devem ser entendidas como exemplificativas e não taxativas, podendo as práticas de mercado e o caso concreto estabelecerem outras situações de afastamento das regras acerca da licitação da Lei das Estatais. No entanto, a inaplicabilidade de licitação não se confunde com arbitrariedade, mas sim liberdade para que o gestor possa escolher a melhor solução para o caso concreto.

"A ausência de licitação não equivale a contratação informal, realizada com quem a Administração bem entender, sem cautelas nem documentação. Ao contrário, a contratação direta exige um procedimento administrativo prévio, em que a observância de etapas e formalidades é imprescindível. Somente em hipóteses-limite é que a Administração estaria autorizada a contratar sem o cumprimento dessas formalidades. Seriam aqueles casos de emergência tão arave que a demora, embora mínima, pusesse em risco a satisfação dos valores a cuja realização

Nas etapas internas iniciais, a atividade administrativa será idêntica, seja ou não a futura contratação antecedida de licitação. Em um momento inicial, a administração verificará a existência de uma necessidade a ser atendida. Deverá diagnosticar o meio mais adequado para atender ao reclamo. Definirá um objeto a ser contratado, inclusive adotando providências acerca da elaboração de projetos, apuração da compatibilidade entre a contratação e as previsões orçamentárias. Tudo isso estará documentado em procedimento administrativo, (...)” (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à lei de licitações e contratos administrativos, 16 ed. - São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 391).

4.9. A propósito, ratificam esse entendimento os julgados do Tribunal de Contas da União (TCU), como os seguintes:

ACÓRDÃO TCU 1.802/2014 – Plenário

Enunciado: É vedada a inexigibilidade quando não comprovado o requisito da inviabilidade de competição. É dever do agente público responsável pela contratação confirmar a condição de exclusividade nos casos em que o objeto só possa ser fornecido por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo.

Acórdão 2533/2021 - Plenário

Nos casos de dispensa de licitação fundada no art. 32 da Lei 9.074/1995, a constituição e a instrução do respectivo processo administrativo devem observar os princípios gerais da Administração Pública, notadamente os da isonomia, da publicidade e da moralidade, bem como o disposto no art. 30, § 3º, incisos II e III, da Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais), que exige a divulgação das razões para a escolha do fornecedor ou do prestador de serviços, além da justificativa para o preço acertado.

ACÓRDÃO TCU 1630/2006 – Plenário

Enunciado: A singularidade do objeto e a comprovação da notoriedade da entidade contratada justificam a contratação direta.

ACÓRDÃO TCU 2142/2007 – Plenário

Enunciado: A contratação por inexigibilidade de licitação em virtude de objeto singular e de notória especialização do contratado exige avaliação subjetiva no que pertine à escolha da empresa ou do profissional a ser contratado.

ACÓRDÃO TCU 2762/2011 – Plenário

Enunciado: A inexigibilidade de licitação para contratação de serviços técnicos com pessoas físicas ou jurídicas de notória especialização somente é cabível quando se trata de serviço de natureza singular, capaz de exigir, na seleção do executor de confiança, grau de subjetividade insuscetível de ser medido pelos critérios objetivos.

4.10. Assim, a Gerência de Pessoas enquadrando a presente contratação na hipótese de inexigibilidade de licitação, em conformidade com o art. 30 da Lei nº 13.303/2016, nas seguintes disposições:

4.11. Da singularidade do serviço a ser contratado

4.11.1. Conforme elencado na alínea "f" do inciso II do art. 30 da Lei nº 13.303/2016, exige-se que tais serviços sejam de natureza singular.

4.11.2. Nesse sentido, os professores Ivan Barbosa Rigolin e Marcos Tullio Bottino esclarecem que:

“Singular é aquele serviço cujo resultado final não se pode conhecer nem prever exatamente antes de pronto e entregue; aquele cujas características inteiramente particulares, próprias do autor, o façam único entre quaisquer outros. O único elemento sabido nesse caso é que cada autor o fará de um modo, sem a mínima possibilidade de que dois produzam exatamente o mesmo resultado. Cada qual tem a chancela de um autor, sendo, nesse sentido, único. Caracterizada e justificada essa singular natureza, ao lado da comprovação documental de notória especialidade do autor, teremos a inexigibilidade de licitação para cada caso concreto que se apresente.” (grifos nossos)

4.11.3. Conforme ensina o professor Luiz Cláudio de Azevedo Chaves, em artigo "Contratação de serviços de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal na Administração Pública: uma breve análise da Decisão 439/98, Plenário do TCU":

"Nos serviços de treinamento, os objetivos gerais e específicos, público alvo, metodologia e o conteúdo programático constituem características técnicas do objeto, mas definitivamente não é o núcleo. O objeto do serviço de treinamento só se materializa com a aula (o fazer). É por meio desta ação que o docente, fazendo uso da metodologia didático-pedagógica, utilizando os recursos instrucionais e aplicando o conteúdo programático, realiza o objeto. Portanto, o núcleo do serviço é a própria aula. Ora, se é a aula, não se pode, em regra, considerar que seja um serviço usual ou executado de forma padronizada; não se pode admitir que, quem quer que seja o

Clicksign 659f5c96-8178-46f9-b8a6-8863d95db089), desde que aplicando os recursos acima, obtenha os mesmos resultados. Afinal, cada

professor possui sua técnica própria, a forma de lidar com grupos, a empatia, a didática, as experiências pessoais, o ritmo e tom de voz, tornando-os incomparáveis entre si. Ademais disso, cada turma também possui características próprias que as distinguem umas das outras, a exigir do profissional adaptação a cada vez que se apresenta. Aliás, o próprio professor poderá executar o serviço de forma distinta a cada aula proferida, ainda que do mesmo tema, provocado, por exemplo, por uma mudança de visão e conceitos. Quer dizer, as aulas sempre serão diferentes, seja na condução, seja no conteúdo, seja na forma de exposição. Não há como negar que cada aula (cada serviço) é, em si, singular, inusitado, peculiar.

(...)

Diante do acima exposto, é correto afirmar que, sempre que o núcleo do serviço de treinamento for a aula (o fazer) significará que a atuação do professor será determinante para o alcance dos resultados pretendidos, revelando a natureza singular do serviço." (grifos nossos)

4.11.4. A singularidade do serviço se materializa no conteúdo abrangente e estruturado do curso, que contempla conceitos estratégicos e ferramentas práticas de *Customer Experience*, incluindo *ROX (Return on Experience)*, mapeamento da jornada do cliente, construção de personas, métricas de satisfação e fidelização, comunicação não violenta, *OKRs*, *Design Thinking* e técnicas de engajamento da liderança, dentre outros conteúdos únicos que estarão contemplados no treinamento. O curso "*Customer Experience*" aborda a gestão da experiência do cliente de forma estratégica, com foco no mapeamento da jornada do consumidor, construção de personas, utilização de métricas de satisfação e fidelização, comunicação não violenta, engajamento da liderança e desenvolvimento de uma cultura organizacional centrada no cliente. O curso também explora metodologias e ferramentas voltadas à melhoria contínua da experiência do usuário e ao fortalecimento do relacionamento entre organizações e seus públicos.

4.11.5. A participação das profissionais é justificada pela possibilidade de contribuir para uma atuação mais analítica e propositiva nas iniciativas da área, especialmente nas ações relacionadas à satisfação do participante e melhoria contínua da experiência e permitirá permitir aprimorar a análise de dados e indicadores de experiência, transformando informações em ações concretas e mensuráveis, para estruturar e priorizar iniciativas de melhoria, bem como fortalecer a capacidade de engajar áreas internas e lideranças, evidenciando o valor estratégico do *Customer Experience* para os resultados institucionais. Acrescentamos que a área das profissionais atua no atendimento aos participantes, no fortalecimento da comunicação institucional e na promoção de iniciativas voltadas ao aprimoramento da experiência do participante. O domínio de conceitos e práticas do conteúdo programático do curso permitirá identificar oportunidades de melhoria nos pontos de contato com os participantes e aperfeiçoar processos de relacionamento. O treinamento possibilitará descobrir metodologias e ferramentas para estruturar experiências mais satisfatórias e eficazes para os participantes e demais clientes, sejam eles internos ou externos.

4.11.6. A EBAC é uma escola internacional de educação online que oferece cursos nas áreas de negócios, marketing, tecnologia, design e outras especialidades de alta demanda no mercado. A instituição atua no Brasil e em outros países da América Latina, com metodologia voltada ao desenvolvimento de habilidades práticas, acompanhamento por tutores especializados e conteúdos elaborados com base nas necessidades do mercado de trabalho com mais de 150 cursos de ensino superior nas áreas de TI, design, marketing, audiovisual, fashion e negócios, cerca de 145 mil alunos matriculados nos cursos on-line da instituição e mais de 40 empresas colaborando com o desenvolvimento de seus cursos, projetos e programas de estágio. Além disso, é uma instituição respeitada com uma sólida reputação no mercado.

4.12. Da caracterização como serviço técnico especializado

4.12.1. Conforme elencado na alínea "f" do inciso II do art. 30 da Lei nº 13.303/2016, cursos para "treinamento e aperfeiçoamento de pessoal" são enquadrados como serviço técnico de profissional especializado. Dentre os objetivos do curso, destaca-se o de desenvolver competências para melhorar a experiência do cliente e estruturar estratégias de relacionamento baseadas em dados e métricas. Dessa forma, será possível entender melhor a jornada do participante, seus pontos de contato com a Fundação e as oportunidades para elevar sua satisfação e engajamento.

4.12.2. A Funpresp-Exe tem como objetivos estratégicos aprimorar a experiência e o engajamento do participante, ampliar a consciência previdenciária dos servidores, bem como fortalecer a imagem, a credibilidade e o relacionamento institucional. Desta forma, a participação na capacitação incrementará conhecimentos em assuntos como experiência do cliente, jornada do participante, métricas de satisfação (NPS, CES e LTV), comunicação não violenta, cultura centrada no cliente e estratégias de encantamento, alinhados aos valores da Fundação, que poderão impactar positivamente nas diversas áreas.

4.12.3. A Escola Britânica de Artes Criativas & Tecnologia (EBAC) é uma instituição de ensino inovadora que oferece cursos online, além de programas de pós-graduação e especialização. Foram reconhecidos em 2021, 2022, 202 Clicksign 659f5c96-8178-46f9-b8a6-8863d95db089 ; 100 edtechs mais promissoras da América Latina. Possui em seu portfólio

de clientes, empresas que dividem sua experiência e participam da criação dos cursos, dentre elas o Itaú, Adobe, Dell, Oracle, Amaro, Loggi e iFood.

4.12.4. Assim, a seleção desta instituição organizadora do curso "*Customer Experience*" se dá em virtude de sua diferenciação com os demais ofertantes, pois suas características distintivas fornecem ao profissional um aprendizado condizente com as características e objetivos da Funpresp-Exe. O curso oferece oportunidade única de formação aprofundada em experiência do cliente, o que permitirá manter as participantes da capacitação atualizadas sobre os conhecimentos dispostos no conteúdo programático do curso.

4.12.5. Segundo a doutrina de Hely Lopes Meirelles:

"(...) serviços técnicos profissionais especializados, no consenso doutrinário, são os prestados por quem, além da habilitação profissional técnica e profissional – exigida para os serviços técnicos de profissionais em geral – aprofundou-se nos estudos, no exercício da profissão, na pesquisa científica, ou através de estágios de aperfeiçoamento.

(...)

Inexigível é a licitação somente para a contratação de serviços técnicos profissionais especializados de natureza singular, prestados por empresas ou profissionais de notória especialização. A lei acolheu, assim, as teses correntes na doutrina no sentido de que a notória especialização traz, em seu bojo, uma singularidade subjetiva e de que o 'caso da notória especialização diz respeito a trabalho marcado por características individualizadoras'". (grifos nossos)

4.13. Da notória especialização do Contratado

4.13.1. O § 1º, do artigo 30 da Lei 13.303/2016 dispõe que:

§ 1º Considera-se de notória especialização o profissional ou a empresa cujo conceito no campo de sua especialidade, decorrente de desempenho anterior, estudos, experiência, publicações, organização, aparelhamento, equipe técnica ou outros requisitos relacionados com suas atividades, permita inferir que o seu trabalho é essencial e indiscutivelmente o mais adequado à plena satisfação do objeto do contrato.

4.13.2. Conforme ensina o professor Luiz Cláudio de Azevedo Chaves, no artigo "Contratação de serviços de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal na Administração Pública: uma breve análise da Decisão 439/98, Plenário do TCU":

"(...) O dispositivo em tela indica o norte de quais peculiaridades ou requisitos são considerados idôneos para se inferir se um profissional é ou não notório especialista, a saber: "...desempenho anterior, estudos, experiências, publicações, organização, aparelhamento, equipe técnica...". Mais ainda. A expressão "...ou de outros..." dá bem o tom de rol exemplificativo desses requisitos. O legislador admite, portanto, que outros conceitos e requisitos, não ditados no texto expresso da lei, podem servir de base à conclusão de que o profissional escolhido é o mais adequado à satisfação do contrato. Nota-se, também, que a enumeração dos requisitos são alternativos. Significa que não é obrigatório que estejam todos contemplados na justificativa da escolha, bastando apenas o apontamento de um deles para balizá-la."

4.13.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e da Funpresp-Exe, vedando-se qualquer relação entre estes que caracteriza pessoalidade e subordinação.

4.13.4. A notória especialização se manifesta da instrutora que conduzirá a capacitação, comprovada de seu currículo, conforme documentos que seguem anexados a este processo:

Camila Santos - Palestrante e idealizadora da "*Business on the road*". A publicitária Camila Santos soma mais de 10 anos de experiência em Customer Experience. Possui vivência em P&D de conteúdo para eventos corporativos e experiência do cliente. Realizou mais de 200 iniciativas nacionais e internacionais com empresas como B3, Harvard Business Review Brasil, Vivo, Oracle e IBM, incluindo roadshows por todos os estados brasileiros e passagens pelo México, Chile, Colômbia e Miami. Acumula em sua bagagem profissional conhecimentos absorvidos em pesquisas junto a CEOs, CFOs, CMOs, CTOs, CIOs e outros executivos C-level.

4.14. Nesse sentido, entendemos que a contratação poderá ocorrer de forma direta, por inexigibilidade de licitação, com fulcro no inciso II, alínea "f", do art. 30 da Lei 13.303/2016 e no inciso II, alínea "f" do Art. 138, combinado com o Art. 135 do Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Funpresp-Exe, em virtude dos motivos demonstrados acima, em especial pela singularidade do serviço, notória especialização e caracterização de serviço técnico especializado, traduzidos na agenda completa, no conteúdo programático do curso e nos documentos anexados ao processo.

5. DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

5.1. A demanda está alinhada à necessidade institucional de desenvolvimento contínuo de competências e aprimoramento técnico dos profissionais da Fundação, assim como de valorização do desenvolvimento. Nesse

contexto, a participação contribui diretamente para o fortalecimento das competências e capacidades técnicas necessárias ao desempenho das atribuições do cargo, refletindo positivamente em sua atuação em conhecimentos sobre a experiência do cliente.

5.2. O curso "*Customer Experience*" aborda a gestão da experiência do cliente de forma estratégica, com foco no mapeamento da jornada do consumidor, construção de personas, utilização de métricas de satisfação e fidelização, comunicação não violenta, engajamento da liderança e desenvolvimento de uma cultura organizacional centrada no cliente. O curso também explora metodologias e ferramentas voltadas à melhoria contínua da experiência do usuário e ao fortalecimento do relacionamento entre organizações e seus públicos. A participação das profissionais é justificada pela possibilidade de contribuir para uma atuação mais analítica e propositiva nas iniciativas da área, especialmente nas ações relacionadas à satisfação do participante e melhoria contínua da experiência e permitirá aprimorar a análise de dados e indicadores de experiência, transformando informações em ações concretas e mensuráveis, para estruturar e priorizar iniciativas de melhoria, bem como fortalecer a capacidade de engajar áreas internas e lideranças, evidenciando o valor estratégico do *Customer Experience* para os resultados institucionais. Acrescentamos que a área das profissionais atua no atendimento aos participantes, no fortalecimento da comunicação institucional e na promoção de iniciativas voltadas ao aprimoramento da experiência do participante. O domínio de conceitos e práticas do conteúdo programático do curso permitirá identificar oportunidades de melhoria nos pontos de contato com os participantes e aperfeiçoar processos de relacionamento.

5.3. A Funpresp-Exe tem como objetivos estratégicos aprimorar a experiência e o engajamento do participante, ampliar a consciência previdenciária dos servidores, bem como fortalecer a imagem, a credibilidade e o relacionamento institucional. Desta forma, a participação na capacitação incrementará conhecimentos em assuntos como experiência do cliente, jornada do participante, métricas de satisfação (NPS, CES e LTV), comunicação não violenta, cultura centrada no cliente e estratégias de encantamento, alinhados aos valores da Fundação, que poderão impactar positivamente nas diversas áreas. As participações são relevantes na medida em que proporcionará conhecimentos e ferramentas para aprimorar o relacionamento com participantes e patrocinadores, desenvolver soluções orientadas à satisfação do público e fortalecer a reputação institucional. Ao concluir o curso, novas práticas de *Customer Experience* poderão ser implementadas para aperfeiçoar a comunicação com os participantes e elevar a qualidade dos serviços prestados pela Funpresp-Exe.

5.4. A EBAC é uma escola internacional de educação online que oferece cursos nas áreas de negócios, marketing, tecnologia, design e outras especialidades de alta demanda no mercado. A instituição atua no Brasil e em outros países da América Latina, com metodologia voltada ao desenvolvimento de habilidades práticas, acompanhamento por tutores especializados e conteúdos elaborados com base nas necessidades do mercado de trabalho com mais de 150 cursos de ensino superior nas áreas de TI, design, marketing, audiovisual, fashion e negócios, cerca de 145 mil alunos matriculados nos cursos on-line da instituição e mais de 40 empresas colaborando com o desenvolvimento de seus cursos, projetos e programas de estágio. Além disso, é uma instituição respeitada com uma sólida reputação no mercado.

5.5. Informamos ainda que a capacitação está em consonância com o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) das profissionais (0282814) e com as atividades prestadas pela Gerência de Comunicação e Relacionamento (GECOM) da Fundação.

5.6. Ante o exposto, a Gerência de Pessoas (GEPES) propõe a utilização de recursos do Item "Treinamentos / Congressos e Seminários", Subitem "Treinamentos / Congressos" para custear a contratação da Instituição para a inscrição na capacitação.

6. DA VIGÊNCIA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

6.1. O prazo de vigência da contratação é de 180 dias, sendo vedada a sua prorrogação, salvo mediante as devidas justificativas, nos casos previstos em Lei e no Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Funpresp-Exe.

7. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

7.1. O serviço, objeto deste instrumento, consiste em contratação para participação de 2 (duas) profissionais da Funpresp-Exe no Curso "*Customer Experience*".

7.2. Os serviços serão prestados em modalidade on-line, com aulas assíncronas e carga horária de 15h de conteúdo, conforme consta neste documento.

7.3. O pagamento da fatura será em data acordada com a empresa.

8. DA ASSINATURA E DA FISCALIZAÇÃO

8.1. O instrumento contratual deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas, sendo que cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2. Previamente à celebração do instrumento contratual a Funpresp-Exe verificará se existe sanção que impeça a empresa de ser contratada, mediante a consulta aos cadastros informativos oficiais, tais como:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

8.3. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do instrumento contratual, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias em simples apostila.

8.4. A execução do instrumento contratual deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal da contratação, designado conforme o disposto no art. 159 do Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Funpresp-Exe.

8.4.1. O fiscal da contratação anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do instrumento contratual, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

8.5. As comunicações entre a Funpresp-Exe e a contratada serão realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.6. Após a assinatura do instrumento contratual a Funpresp-Exe poderá convocar, se julgar necessário, o representante da contratada para reunião inicial, objetivando a realização de tratativas para a adequada prestação dos serviços.

8.7. Antes da assinatura do instrumento contratual, o fornecedor deverá comprovar os requisitos de habilitação previstos no Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Funpresp-Exe, segundo a natureza da empresa.

9. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas decorrentes da presente contratação para o corrente exercício correrão à conta dos recursos constantes das Despesas do Plano de Gestão Administrativa – PGA da Funpresp-Exe.

9.2. As despesas decorrentes desta contratação estão previstas no Item "Treinamentos / Congressos e Seminários", Subitem "Treinamentos / Congressos" da proposta orçamentária para o exercício de 2026.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste projeto básico e seus anexos.

10.2. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução dos serviços, para a realização de ajustes e correções.

10.3. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada, através de representante especialmente designado.

10.4. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados com as especificações constantes neste instrumento e na proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

10.5. Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço prestado em desacordo com as especificações.

10.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura fornecida pela contratada, quando aplicável.

10.7. Atestar a nota fiscal/fatura e efetuar o pagamento à contratada no valor correspondente à prestação dos serviços, no prazo, especificações e forma estabelecidos neste projeto básico.

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1. Cumprir todas as obrigações constantes deste projeto básico, do instrumento contratual e da sua proposta, assumindo exclusivamente os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

11.2. Clicksign 659f5c96-8178-46f9-b8a6-8863d95db089 feitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes deste contrato, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constará a descrição do objeto executado.

11.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, as suas expensas, no total ou em parte, o objeto da contratação em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.

11.4. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, sem prévia e expressa anuência da Funpresp-Exe, as obrigações oriundas desta contratação.

11.5. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais e outros resultantes da execução da contratação, cuja inadimplência da contratada, em relação a esses custos, não transferirá à Funpresp-Exe a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato.

11.6. Orientar os seus empregados sobre a necessidade de observação das normas da Funpresp-Exe quando em suas dependências.

11.7. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da Funpresp-Exe.

11.8. Prestar os serviços de acordo as especificações previstas neste instrumento, responsabilizando-se pelos ajustes dos itens que, porventura, estejam fora das especificações, independentemente do motivo alegado, cuja inobservância ensejará a aplicação das penalidades cabíveis previstas neste projeto básico.

11.9. Atender prontamente as solicitações ou reclamações do fiscal da contratação.

11.10. Responsabilizar-se pelos vícios e danos constatados no objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

11.11. Observar o Código de Ética e de Conduta e a Política de Gestão da Integridade, Riscos e Controles Internos da Funpresp-Exe nas transações com partes interessadas, bem como as normas relativas a aspectos ambientais e sociais.

11.12. Comunicar, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar sua execução, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pela contratante.

11.13. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade acerca das atividades, objeto deste instrumento, sem prévia autorização da Funpresp-Exe.

11.14. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

11.15. Indicar preposto para representá-la durante a execução do instrumento contratual.

12. DO PAGAMENTO

12.1. O pagamento será realizado a partir do recebimento do boleto, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada e os documentos de pagamento deverão ser encaminhados para os e-mails gelog.pagamentos@funpresp.com.br e codes.gepes@funpresp.com.br.

12.2. Antes de cada pagamento será verificada, junto ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF –, a regularidade fiscal da contratada perante o INSS e o FGTS.

12.3. Constatando-se a situação de irregularidade da contratada perante o INSS e o FGTS será providenciada sua notificação, por escrito, para que, apresente defesa para que, no prazo fixado pelo fiscal da contratação, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, a critério da contratante.

12.4. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação fiscal.

12.5. Poderá ser rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade ou outro de interesse da Funpresp-Exe de alta relevância, devidamente justificado e, em qualquer caso, aprovado pela Diretoria Executiva da Funpresp-Exe.

12.6. Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da documentação, inclusive o cancelamento de qualquer ônus para a Funpresp-Exe

12.7. A empresa a ser contratada deverá informar, quando da assinatura do instrumento contratual, o enquadramento tributário a ser dado ao objeto da contratação, para fins de avaliação de sua pertinência pela Funpresp-Exe.

12.8. Havendo divergência em relação ao enquadramento tributário informado, a Funpresp-Exe comunicará a contratada, antes da emissão da nota fiscal relativa ao serviço contratado, para que se utilize do enquadramento tributário adequado.

12.9. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no art. 31 da Lei 8.212/1993.

12.10. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado.

13. DO REAJUSTE

13.1. Os preços são fixos e irrevogáveis.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. O descumprimento das cláusulas e condições deste instrumento sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas nos artigos 82 e 83 da lei 13.303/2016 e nos artigos 190 e 191 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Funpresp-Exe.

14.2. Em caso de descumprimento dos prazos estabelecidos de entrega a CONTRATADA ficará sujeita à multa diária de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia do valor total, até o período de 30 (trinta) dias. A partir deste prazo será cobrada multa de 10% (dez por cento), sobre o valor da contratação, sem prejuízo das demais penalidades estabelecidas no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Funpresp-Exe.

14.3. As multas aplicadas em decorrência do presente instrumento poderão ser descontadas dos créditos da CONTRATADA, conforme artigos 82, § 3º e 83, § 1º da Lei nº 13.303/2016.

14.4. Quando inviáveis ou insuficientes às compensações previstas no item, a CONTRATADA será intimada a recolher o valor restante da multa apurada, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da intimação, sob pena de cobrança judicial.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratado.

16. DAS VEDAÇÕES

16.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. As partes se obrigam a observar as disposições da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Funpresp-Exe, bem como das demais legislações aplicáveis.

Brasília, 20 de maio de 2026

Gabriel da Silva Tavares Pellegrin

De acordo.

Aprovo o presente projeto básico.

Mônica Fernanda Lima Bandeira Abreu Adorno

Coordenadora de Seleção e Desenvolvimento

Gabriela Tavares Borges

Gerente de Pessoas - Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel da Silva Tavares Pellegrin, Analista de Previdência Complementar**, em 20/05/2026, às 10:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Monica Fernanda Lima Bandeira Abreu Adorno, Coordenador(a)**, em 20/05/2026, às 16:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gabriela Tavares Borges, Gerente, Substituto(a)**, em 20/05/2026, às 18:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei.funpresp.com.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.funpresp.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.funpresp.com.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0282822** e o código CRC **EE23A7CB**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 03750.010305.000165/2026-45

SEI nº 0282822

Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo – Funpresp-Exe

SCN Q 2 BL A Corporate Financial Center Salas 201-204 - CEP 70712-900 -

<https://funpresp.com.br>

Ordem de Execução de Serviços n. 116.2026 - Funpresp - Curso Customer Experience.pdf

Documento número #659f5c96-8178-46f9-b8a6-8863d95db089

Hash do documento original (SHA256): c435e19a15e32e53fabd9ce0e859637f8a66c66ef152a1eefb8e6cb4214dda2d

Assinaturas

- ✓ **Thalita Brilhante Santiago**
CPF: 437.760.118-07
Assinou como contratada em 22 jun 2026 às 17:13:35
- ✓ **Ibsen Naezio Alves Aguiar**
CPF: 043.308.441-33
Assinou como testemunha em 18 jun 2026 às 18:28:07
- ✓ **Marco Antonio Fragoso de Souza**
CPF: 622.920.994-20
Assinou como contratante em 19 jun 2026 às 16:27:43
- ✓ **Fabiane de Sousa Dumont**
CPF: 005.987.071-07
Assinou como testemunha em 19 jun 2026 às 09:56:15
- ✓ **Roberto Machado Trindade**
CPF: 099.533.531-15
Assinou como contratante em 18 jun 2026 às 18:27:59

Log

- 18 jun 2026, 18:20:05 Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 criou este documento número 659f5c96-8178-46f9-b8a6-8863d95db089. Data limite para assinatura do documento: 18 de julho de 2026 (18:20). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.

18 jun 2026, 18:26:41	Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: marco.souza@funpresp.com.br para assinar como contratante, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Marco Antonio Fragoso de Souza e CPF 622.920.994-20.
18 jun 2026, 18:26:41	Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: roberto.trindade@funpresp.com.br para assinar como contratante, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Roberto Machado Trindade e CPF 099.533.531-15.
18 jun 2026, 18:26:41	Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: thalita.brilhante@ebaonline.com.br para assinar como contratada, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Thalita Brilhante Santiago.
18 jun 2026, 18:26:41	Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: ibsen.aguiar@funpresp.com.br para assinar como testemunha, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Ibsen Naezio Alves Aguiar e CPF 043.308.441-33.
18 jun 2026, 18:26:41	Operador com email fabiane.dumont@funpresp.com.br na Conta 5a7ad025-01a9-4c15-ba9e-30a8be81b5c5 adicionou à Lista de Assinatura: fabiane.dumont@funpresp.com.br para assinar como testemunha, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Fabiane de Sousa Dumont e CPF 005.987.071-07.
18 jun 2026, 18:27:59	Roberto Machado Trindade assinou como contratante. Pontos de autenticação: Token via E-mail roberto.trindade@funpresp.com.br. CPF informado: 099.533.531-15. IP: 170.150.242.26. Componente de assinatura versão 1.1465.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
18 jun 2026, 18:28:07	Ibsen Naezio Alves Aguiar assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail ibsen.aguiar@funpresp.com.br. CPF informado: 043.308.441-33. IP: 189.6.13.215. Componente de assinatura versão 1.1465.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
19 jun 2026, 09:56:15	Fabiane de Sousa Dumont assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail fabiane.dumont@funpresp.com.br. CPF informado: 005.987.071-07. IP: 179.131.217.225. Componente de assinatura versão 1.1465.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
19 jun 2026, 16:27:43	Marco Antonio Fragoso de Souza assinou como contratante. Pontos de autenticação: Token via E-mail marco.souza@funpresp.com.br. CPF informado: 622.920.994-20. IP: 189.85.93.174. Componente de assinatura versão 1.1465.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
22 jun 2026, 17:13:35	Thalita Brilhante Santiago assinou como contratada. Pontos de autenticação: Token via E-mail thalita.brilhante@ebaonline.com.br. CPF informado: 437.760.118-07. IP: 191.193.229.156. Componente de assinatura versão 1.1466.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.

22 jun 2026, 17:13:36

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 659f5c96-8178-46f9-b8a6-8863d95db089.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 659f5c96-8178-46f9-b8a6-8863d95db089, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.