CHAMADA PÚBLICA

2ª EDIÇÃO DO PROGRAMA IA NO BALCÃO
Conectando negócios tradicionais às oportunidades da Inteligência Artificial

PREÂMBULO

O **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DE GOIÁS – SEBRAE/GO**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede na Av. T-3, nº 1.000, Setor Bueno, Goiânia/GO, inscrito no CNPJ sob nº 01.269.984/0001-73, torna pública a presente chamada pública para seleção de empresas para participação no **Programa IA no Balcão – Conectando negócios tradicionais às oportunidades da Inteligência Artificial**.

O programa é realizado pelo SEBRAE/GO e tem como objetivo promover a primeira adoção prática de soluções de Inteligência Artificial por pequenos negócios tradicionais do Estado de Goiás, por meio de diagnóstico, definição da solução mais adequada, implementação técnica, testes, ativação, orientação de uso e acompanhamento inicial da solução implementada.

A participação no programa observará as regras, etapas, critérios, prazos, responsabilidades e condições previstas nesta Chamada.

1. OBJETO

1.1. A presente Chamada Pública visa selecionar pequenos negócios tradicionais, com sede e em operação no Estado de Goiás, para participação no **Programa IA no Balcão – Conectando negócios tradicionais às oportunidades da Inteligência Artificial**, voltado à adoção inicial de Inteligência Artificial aplicada à realidade das empresas participantes.

1.2. O programa será desenvolvido em etapas sucessivas, contemplando:

a) inscrição em fluxo contínuo, por meio de formulário on-line;
b) convocação das empresas para diagnóstico, observada a ordem cronológica de inscrição;
c) realização de diagnóstico técnico, para identificação da maturidade digital, dores prioritárias, ferramentas já utilizadas, canais disponíveis e oportunidades de aplicação de IA;
d) convocação para a etapa de implementação, limitada ao número de vagas disponíveis;
e) implementação de, pelo menos, uma solução de Inteligência Artificial em cada empresa selecionada;
f) orientação aplicada para uso da solução implantada;

g) acompanhamento técnico inicial e monitoramento do funcionamento da solução.

1.3. Ao final da implementação, cada empresa selecionada deverá contar com, no mínimo, uma solução de Inteligência Artificial configurada, testada, ativada e em funcionamento no contexto real do negócio, observadas as limitações técnicas, requisitos mínimos e condições específicas de cada empresa participante.

1.4. A solução a ser implementada poderá estar relacionada a uma das seguintes frentes principais:

a) atendimento ao cliente com Inteligência Artificial;
b) marketing e vendas com Inteligência Artificial;
c) organização do negócio com Inteligência Artificial.

1.5. A definição da solução a ser implementada será realizada a partir do diagnóstico técnico, da viabilidade de implantação, do nível de maturidade digital da empresa, da disponibilidade de informações, ferramentas e canais digitais, bem como da capacidade de acompanhamento por parte da empresa participante.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A Inteligência Artificial tem se consolidado como uma tecnologia estratégica para modernização dos pequenos negócios, com potencial para apoiar o atendimento ao cliente, a comunicação comercial, a organização de informações, a automação de rotinas simples, a qualificação de demandas, o apoio à gestão e a melhoria da eficiência operacional.

2.2. Apesar desse potencial, muitos pequenos negócios tradicionais ainda não adotaram soluções de Inteligência Artificial em suas rotinas, seja por desconhecimento, insegurança, falta de orientação técnica ou dificuldade de identificar ferramentas aderentes à sua realidade.

2.3. Nesse contexto, o SEBRAE/GO lança o **Programa IA no Balcão – Conectando negócios tradicionais às oportunidades da Inteligência Artificial**, com foco em apoiar empresas que ainda não utilizam Inteligência Artificial, mas que possuam condições mínimas de maturidade digital para iniciar uma primeira adoção prática, simples, funcional e orientada para resultados.

2.4. O programa busca ir além da capacitação e da orientação conceitual, tendo como entrega principal a implementação efetiva de uma solução de IA em funcionamento no dia a dia da empresa participante.

3. FRENTES DE IMPLEMENTAÇÃO

3.1. Cada empresa selecionada será direcionada a uma frente principal de implementação, com base na complexidade da solução a ser implementada, entre as seguintes:

a) **Solução essencial**

a. **Assistente de FAQ e atendimento inicial**: base validada de perguntas e respostas, identificação do assunto, resposta automática e passagem ao humano quando necessário; ou

b. **Triagem digital de solicitações**: coleta dados mínimos, classifica tipo e prioridade, registra em planilha e notifica o responsável; ou

c. **Pesquisa de satisfação e NPS inteligente**: disparo da pesquisa, leitura de nota e comentário, classificação de sentimento, alertas e resumo dos principais motivos; ou

d. **Organizador de demandas e documentos**: recebe formulário, e-mail ou documento; extrai dados, classifica, nomeia, resume e salva em estrutura padronizada.

b) **Multiagentes leves**

a. **Atendimento multiagente** (Agentes de recepção, triagem e frente especializada; coleta de contexto, resposta, registro e encaminhamento humano); ou

b. **Captação e qualificação de leads** (Captura contatos, identifica interesse e urgência, pontua aderência, registra no funil e aciona vendedor ou nutrição); ou

c. **Agendamento inteligente** (Coleta serviço e preferência, consulta disponibilidade, oferece alternativas, cria agenda, confirma e envia lembretes); ou

d. **Solicitações e ordens de serviço** (Classifica solicitação, cria chamado, designa responsável, acompanha prazo, registra evidências e comunica conclusão).

c) **Automação agêntica enxuta**

a. **CRM inteligente de leads e oportunidades** (Mini-CRM com captura omnichannel, qualificação por IA, resumo, etapas do funil, responsável, tarefas, lembretes, histórico e consulta gerencial conversacional); ou

b. **Catálogo digital inteligente com WhatsApp** (Catálogo por link ou QR Code, categorias, busca, recomendação por IA e botão que abre o WhatsApp com o produto já contextualizado, coleta e registro do lead); ou

c. **Gestão financeira conversacional** (Recebe áudio, texto, nota ou comprovante; transcreve/lê, extrai valor, data, fornecedor e categoria, solicita confirmação, registra e atualiza resumos e alertas); ou

d. **Central de processos e indicadores** (Registra solicitações, classifica prioridade, automatiza tarefas e notificações, acompanha prazos e permite consultas gerenciais em linguagem natural).

3.2. Cada empresa selecionada receberá apenas uma das soluções acima descritas, com base no nível de complexidade definido no diagnóstico, sendo que o valor a ser pago será:

a) para implementação de item da categoria "**solução essencial**": R$ 2.400,00 (dois mil e quatrocentos reais), com contrapartida de **R$ 720,00 (setecentos e vinte reais)** da empresa selecionada, equivalente a 30% (trinta por cento) do valor da solução;
b) para implementação de item da categoria "**multiagentes leves**": R$ 3.000,00 (três mil reais), com contrapartida de **R$ 900,00 (novecentos reais)** da empresa selecionada, equivalente a 30% (trinta por cento) do valor da solução;
c) para implementação de item da categoria "**automação agêntica enxuta**": R$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), com contrapartida de **R$ 1.050,00 (mil e cinquenta reais)** da empresa selecionada, equivalente a 30% (trinta por cento) do valor da solução.

4. QUEM PODE PARTICIPAR

4.1. Poderão participar do processo seletivo Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno porte (EPP), devidamente regularizadas pelo Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), que atendam aos critérios desta Chamada Pública.

4.2. Para participar, a empresa deverá:

a) estar sediada e em operação no Estado de Goiás;
b) possuir CNPJ ativo;
c) enquadrar-se como pequeno negócio, respeitando os limites de faturamento para Empresas de Pequeno Porte, conforme previstos na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e suas alterações;
d) atuar em atividade econômica lícita;
e) não utilizar, de forma estruturada e recorrente, soluções de Inteligência Artificial em suas rotinas principais;
f) possuir condições mínimas de maturidade digital para implementação da solução;
g) utilizar ao menos ferramentas digitais básicas, tais como WhatsApp, e-mail, redes sociais, planilhas, formulários, site, sistemas simples, canais digitais de atendimento ou outras ferramentas equivalentes;
h) indicar um responsável interno para acompanhar todas as etapas do programa;
i) comprometer-se a fornecer informações, acessos, conteúdos, validações e demais insumos necessários à implementação da solução;
j) aceitar as condições de participação, inclusive a contrapartida financeira prevista nesta Chamada Pública, caso seja selecionada para a etapa de implementação.

4.3. Não poderão participar empresas que:

a) possuam débitos pendentes com o SEBRAE/GO referentes a contratos ou serviços anteriores;
b) estejam classificadas como microempreendedor individual (código e descrição da natureza jurídica “213-5 - Empresário (Individual)”);
c) não apresentem condições mínimas para implementação da solução, conforme avaliação técnica ou não aceitem as regras desta Chamada Pública;
d) tenham como sócio, administrador ou representante legal empregado, diretor ou conselheiro do SEBRAE/GO, bem como cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º grau, de empregado, diretor ou conselheiro do SEBRAE/GO que venha a atuar diretamente na banca avaliadora ou na gestão do programa.

5. INSCRIÇÕES

5.1. As inscrições serão realizadas exclusivamente por meio de formulário on-line, disponível no endereço https://www.sebraego.com.br/ia-no-balcao/, o qual conterá perguntas cadastrais e informações necessárias à verificação dos requisitos para participação no programa e à realização do diagnóstico técnico.

5.2. As inscrições serão recebidas em fluxo contínuo e consideradas conforme a ordem cronológica de seu registro no formulário, observada a data e o horário de conclusão da inscrição.

5.2.1. As empresas inscritas na primeira edição do Programa IA no Balcão, que não tenham sido convocadas para a etapa de diagnóstico técnico, poderão ser convocadas pelo SEBRAE/GO para realização do diagnóstico, independentemente de nova inscrição, sendo que, no momento da convocação, deverão manifestar expressamente seu interesse em participar da segunda edição do programa, ficando sua participação condicionada à confirmação do interesse, ao atendimento dos requisitos desta Chamada Pública e à avaliação técnica prevista para a etapa de diagnóstico. A ausência de manifestação de interesse no prazo informado pelo SEBRAE/GO será considerada desistência, permitindo a convocação da empresa subsequente.

5.2.2. Após a convocação das empresas acima mencionadas, serão convocadas as novas inscritas nesta Chamada Pública, conforme a ordem cronológica de inscrição, respeitada a disponibilidade de atendimento e o limite de empresas aptas para implementação previsto nesta Chamada.

5.3. A inscrição não garante a participação no programa, nem a realização imediata do diagnóstico ou a seleção para a etapa de implementação, estando a empresa sujeita à ordem de convocação, à avaliação dos requisitos previstos nesta Chamada Pública, ao diagnóstico técnico, à disponibilidade de vagas e ao cumprimento das demais condições estabelecidas.

5.4. As empresas inscritas serão convocadas para a realização do diagnóstico técnico conforme a ordem cronológica das inscrições, enquanto houver disponibilidade de atendimento no âmbito desta Chamada Pública.

5.5. As inscrições permanecerão abertas até que sejam identificadas até 15 (quinze) empresas aptas para participação na etapa de implementação, observado o disposto nesta Chamada Pública.

5.5.1. Atingido o limite previsto, o SEBRAE/GO encerrará as inscrições e publicará comunicado de encerramento da Chamada Pública na página oficial do programa.

5.5.2. As empresas regularmente inscritas que, até o encerramento da Chamada Pública, ainda não tiverem sido convocadas para a realização do diagnóstico integrarão lista de espera, observada a ordem cronológica de inscrição.

5.5.3. A inclusão na lista de espera não gera direito à realização do diagnóstico ou à participação no programa, podendo as empresas nela constantes ser convocadas em caso de disponibilidade de novas vagas, desistência, não formalização de empresa selecionada, ampliação da capacidade de atendimento ou realização de nova rodada do programa, a critério do SEBRAE/GO.

5.6. O SEBRAE/GO poderá, a qualquer momento, suspender temporariamente o recebimento de novas inscrições, quando necessário à adequada operacionalização dos diagnósticos, análise de recursos ou apuração da disponibilidade de vagas, mediante comunicação na página oficial do programa.

5.7. A empresa inscrita é responsável pela veracidade, atualização e completude das informações prestadas no formulário de inscrição.

5.8. Informações incorretas, incompletas, inconsistentes ou não comprováveis poderão resultar na não convocação, reprovação ou desclassificação da empresa, conforme a etapa em que forem identificadas

6. DATAS, PRAZOS E CRONOGRAMA

6.1. A presente Chamada Pública será executada em regime de fluxo contínuo, com inscrições, convocações, diagnósticos e avaliações realizados sucessivamente, observada a ordem de inscrição e a disponibilidade de atendimento do programa.

6.2. Não haverá divulgação de resultado único ou formação prévia de turma para a realização dos diagnósticos, sendo as empresas convocadas individualmente ou em grupos, conforme a capacidade operacional do programa.

6.3. O fluxo da Chamada Pública observará as seguintes etapas e prazos:

Atividade	Período
Abertura das inscrições	19/10/2026
Convocação para diagnóstico	Em fluxo contínuo, observada a ordem cronológica de inscrição
Realização do diagnóstico	Conforme prazo informado na convocação
Comunicação do resultado do diagnóstico	Individualmente, após a conclusão da avaliação técnica
Interposição de recurso em caso de reprovação	Até 2 (dois) dias úteis após o recebimento da comunicação do resultado
Convocação para formalização e implementação	Em fluxo contínuo, para as empresas consideradas aptas, enquanto houver disponibilidade de atendimento
Encerramento das inscrições	Quando atingido o limite de empresas aptas para implementação
Publicação do encerramento e da lista de espera	Após o preenchimento das vagas disponíveis

6.4. Os prazos específicos para realização do diagnóstico, apresentação de informações ou documentos, formalização da participação, pagamento da contrapartida e execução da implementação serão informados diretamente às empresas quando de sua convocação para cada etapa.

6.5. O não atendimento à convocação ou aos prazos estabelecidos pelo SEBRAE/GO poderá resultar na perda da oportunidade de participação naquela etapa e na convocação da empresa subsequente, observadas as condições previstas nesta Chamada Pública.

6.6. O SEBRAE/GO poderá alterar, suspender ou ajustar os prazos e o fluxo das atividades em razão de necessidade técnica, operacional, administrativa ou de conveniência institucional, mediante comunicação pelos canais oficiais, sem que isso gere direito a indenização ou compensação aos participantes.

7. FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA

7.1. Esta edição do Programa IA no Balcão será executado em fluxo contínuo, mediante inscrição, convocação para diagnóstico, avaliação de viabilidade, formalização, implementação e monitoramento, até o preenchimento da capacidade de atendimento prevista nesta Chamada Pública.

7.2. **Etapa 1 – Inscrição**: as empresas interessadas deverão preencher o formulário on-line de inscrição e prestar todas as informações solicitadas. As inscrições serão organizadas conforme a ordem cronológica de seu registro, que será utilizada para definição da sequência de convocação para o diagnóstico técnico. A inscrição, isoladamente, não representa aprovação, reserva de vaga ou garantia de atendimento.

7.3. **Etapa 2 – Convocação e diagnóstico técnico**: as empresas serão convocadas para realização do diagnóstico técnico conforme a ordem cronológica das inscrições e a capacidade operacional de atendimento do programa. O diagnóstico será conduzido por equipe especializada indicada pelo SEBRAE/GO ou por fornecedor contratado, podendo ser realizado em formato remoto, presencial ou híbrido, conforme definição do SEBRAE/GO, e terá como objetivo identificar:

a) nível de maturidade digital da empresa;
b) ferramentas e canais já utilizados;
c) principais dores e oportunidades do negócio;
d) informações disponíveis para alimentação da solução;
e) capacidade interna de acompanhamento;
f) viabilidade técnica de implementação;
g) frente mais adequada de aplicação da IA;
h) riscos, limitações, dependências e requisitos mínimos para implantação.

7.4. A convocação e a realização do diagnóstico não garantem a aprovação da empresa para a etapa de implementação.

7.5. **Etapa 3 – Avaliação de aptidão para implementação**: concluído o diagnóstico técnico, cada empresa será avaliada quanto à sua aptidão para participação na etapa de implementação, considerando os critérios estabelecidos no item 7.3 desta Chamada Pública. A empresa poderá ser considerada:

a) apta, quando forem identificadas condições técnicas e operacionais para implementação de solução compatível com o escopo do programa; ou
b) não apta, quando não forem identificadas condições suficientes para implementação no âmbito do programa, hipótese em que receberá comunicação fundamentada do resultado.

7.6. A empresa considerada não apta poderá interpor recurso no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contado do recebimento da comunicação do resultado, nos termos do item 9 desta Chamada Pública.

7.7. As avaliações e convocações ocorrerão sucessivamente até que seja atingido o limite de até 15 (quinze) empresas aptas para a etapa de implementação.

7.8. **Etapa 4 – Formalização da participação e contrapartida financeira**: as empresas consideradas aptas serão convocadas para formalizar sua participação no programa, mediante assinatura do instrumento aplicável e pagamento da contrapartida financeira prevista nesta Chamada Pública.

7.9. Para a etapa de implementação, a empresa deverá arcar com contrapartida financeira correspondente a 30% (trinta por cento) do valor total do atendimento, conforme a solução indicada a partir do diagnóstico e os valores estabelecidos nesta Chamada Pública.

7.10. A empresa será informada, antes da formalização, sobre a solução indicada, o valor total do atendimento e o valor correspondente à sua contrapartida.

7.11. A participação somente será confirmada após o cumprimento das condições de formalização, assinatura do contrato e pagamento ou comprovação da contrapartida, quando aplicável.

7.12. Caso empresa considerada apta desista, não formalize sua participação, deixe de pagar a contrapartida no prazo estabelecido ou não cumpra os requisitos necessários à continuidade do atendimento, o SEBRAE/GO poderá convocar a empresa subsequente, observada a sistemática prevista nesta Chamada Pública.

7.13. **Etapa 5 – Implementação da solução de Inteligência Artificial**: a implementação será conduzida com base no diagnóstico realizado e contemplará, conforme o caso:

a) curadoria da solução mais adequada;
b) definição da frente de implementação;
c) desenho do fluxo de funcionamento;
d) definição dos papéis da IA ou dos agentes envolvidos;
e) organização de informações e base de conhecimento;
f) configuração da solução;
g) testes iniciais;
h) ajustes técnicos;
i) ativação da solução em canal, ferramenta, plataforma ou rotina operacional definida;

j) orientação aplicada ao responsável interno da empresa;
k) registro de evidências de funcionamento.

7.14. A solução implementada deverá ser compatível com o escopo do programa, com a capacidade técnica da empresa e com o prazo de execução, não abrangendo, salvo decisão expressa do SEBRAE/GO, desenvolvimento complexo, customizações extensas, múltiplas implantações por empresa ou projetos sob medida de alta complexidade.

7.15. **Etapa 6 – Monitoramento assistido**: após a implementação, a solução terá seu funcionamento monitorado por período a ser definido na implementação, com a realização de eventuais ajustes necessários para manutenção do funcionamento da tecnologia dentro do escopo pactuado.

7.16. O monitoramento não inclui, salvo previsão expressa, manutenção continuada, suporte ilimitado, expansão da solução, novas integrações, desenvolvimento adicional ou custeio permanente de ferramentas, plataformas, APIs, licenças, hospedagem, conectores ou outros custos recorrentes.

8. PROCESSO DE AVALIAÇÃO E SELEÇÃO

8.1. A participação no Programa IA no Balcão será definida mediante fluxo contínuo de convocação e avaliação, observada a ordem cronológica das inscrições para fins de convocação ao diagnóstico e o atendimento aos critérios técnicos previstos nesta Chamada Pública para fins de aprovação para implementação.

8.2. A ordem de inscrição estabelece exclusivamente a sequência de convocação das empresas para a realização do diagnóstico, não dispensando o atendimento aos critérios e requisitos necessários à aprovação para implementação.

8.3. Não haverá classificação comparativa entre as empresas diagnosticadas. A aprovação decorrerá do atendimento aos requisitos e critérios técnicos previstos nesta Chamada Pública, observado o limite máximo de atendimentos disponível.

8.4. O fluxo de convocação e diagnóstico prosseguirá, seguindo a ordem cronológica das inscrições, enquanto houver capacidade de atendimento e até que sejam identificadas até 15 (quinze) empresas aptas para implementação.

8.5. A participação no processo implica aceitação integral dos critérios de avaliação e das condições estabelecidas nesta Chamada Pública.

9. RESULTADOS, RECURSOS, ENCERRAMENTO E LISTA DE ESPERA

9.1. O resultado do diagnóstico e da avaliação de aptidão será comunicado individualmente à empresa participante, por meio dos dados de contato informados em sua inscrição. A comunicação indicará se a empresa foi considerada apta ou não apta para a etapa de implementação.

9.2. À empresa considerada não apta será informado o fundamento de sua reprovação, assegurado o direito de apresentar recurso no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contado do recebimento da comunicação.

9.3. O recurso deverá ser apresentado exclusivamente pelo e-mail edital.inovacao@sebraego.com.br, contendo a identificação da empresa participante, a fundamentação objetiva do pedido e, quando aplicável, documentos ou informações complementares que justifiquem a reavaliação.

9.4. Não serão conhecidos recursos intempestivos, genéricos, sem fundamentação, apresentados por meio diverso do indicado, ou que tenham por objeto a simples discordância subjetiva com a avaliação técnica realizada.

9.5. A análise dos recursos será realizada por comissão ou equipe técnica designada pelo SEBRAE/GO, podendo ser mantida ou revista a decisão anteriormente proferida.

9.6. A interposição de recurso não garante a alteração do resultado, nem suspenderá, como regra, as demais atividades e avaliações do programa referente a outras empresas participantes, sem prejuízo da análise e decisão sobre o recurso apresentado.

9.7. O resultado da análise do recurso será comunicado diretamente à empresa recorrente.

9.8. Atingido o limite de até 15 (quinze) empresas aptas para a etapa de implementação, o SEBRAE/GO encerrará as inscrições e divulgará comunicado oficial de encerramento na página do Programa IA no Balcão no portal do SEBRAE/GO.

9.9. O comunicado de encerramento identificará as empresas selecionadas para a etapa de implementação e divulgará a lista de espera formada pelas empresas regularmente inscritas que não tenham sido convocadas para diagnóstico até o encerramento do fluxo de seleção.

9.10. A publicação prevista no item anterior constituirá a comunicação oficial às empresas integrantes da lista de espera de que não serão convocadas para diagnóstico no âmbito da

presente rodada, ressalvada eventual convocação posterior nas hipóteses previstas nesta Chamada Pública.

9.11. A inclusão na lista de espera não gera direito adquirido à participação, realização do diagnóstico, contratação ou atendimento.

9.12. Eventual convocação da lista de espera estará condicionada à disponibilidade de vagas, recursos, prazo, capacidade operacional e interesse do SEBRAE/GO.

9.13. O SEBRAE/GO poderá estabelecer prazo de validade para a lista de espera ou encerrá-la quando da publicação de nova Chamada Pública, mediante comunicação pelos canais oficiais.

10. DAS RESPONSABILIDADES

10.1. A participação do SEBRAE/GO se dará por meio da organização, coordenação, acompanhamento e viabilização do programa, inclusive mediante contratação de fornecedores, consultores, especialistas, operadores de dados ou prestadores de serviço necessários à execução das atividades.

10.2. Caberá ao SEBRAE/GO, diretamente ou por meio de terceiros contratados:

a) disponibilizar o formulário de inscrição;
b) realizar ou coordenar a avaliação prévia das empresas inscritas;
c) realizar ou coordenar os diagnósticos técnicos;
d) selecionar as empresas participantes, conforme critérios desta Chamada Pública;
e) coordenar a implementação das soluções de IA;
f) acompanhar a execução do programa;
g) orientar as empresas sobre prazos, responsabilidades e condições de participação;
h) registrar evidências e resultados do programa;
i) deliberar sobre casos omissos.

10.3. O SEBRAE/GO não se responsabiliza por limitações decorrentes da infraestrutura da empresa participante, indisponibilidade de canais, ausência de informações, falta de acesso a sistemas, restrições de plataformas, custos recorrentes de terceiros ou impossibilidade técnica de integração não prevista no escopo do programa.

10.4. As empresas selecionadas para a etapa de implementação deverão assinar contrato com o SEBRAE/GO e arcar com contrapartida financeira correspondente a **30% (trinta por cento) do valor total da contratação referente ao atendimento da empresa**.

10.5. O valor total do atendimento por empresa, o valor da contrapartida financeira, a forma de pagamento, os prazos e as condições de formalização serão informados pelo SEBRAE/GO às empresas selecionadas antes da assinatura do contrato, sendo facultado à empresa desistir da participação caso não concorde com as condições financeiras apresentadas, hipótese em que poderá ser convocada empresa em lista de espera.

10.6. A ausência de formalização ou de pagamento da contrapartida no prazo definido poderá resultar na perda da vaga e convocação de empresa em lista de espera.

10.7. A contrapartida financeira refere-se à participação da empresa na etapa de implementação, conforme escopo definido no programa, não abrangendo custos futuros, recorrentes, variáveis ou adicionais relacionados à continuidade da solução após o encerramento do programa, tais como licenças, mensalidades, consumo de APIs, conectores, hospedagem, ferramentas de terceiros, canais digitais, suporte posterior, manutenção evolutiva ou ampliação da solução, os quais, quando existentes, serão de responsabilidade exclusiva da empresa participante, desde que previamente informados.

10.8. Eventuais custos recorrentes, variáveis ou adicionais necessários para continuidade da solução após o encerramento do programa serão de responsabilidade da empresa participante, quando previamente informados e aceitos.

10.9. São responsabilidades das empresas participantes:

a) preencher o formulário de inscrição com informações verdadeiras e completas;
b) participar das etapas para as quais for convocada;
c) indicar responsável interno com disponibilidade para acompanhar o programa;
d) fornecer informações sobre o negócio, produtos, serviços, canais, processos, clientes e rotinas necessárias ao diagnóstico e à implementação;
e) disponibilizar acessos, conteúdos, documentos, bases de conhecimento, perguntas frequentes, catálogos, materiais comerciais ou demais insumos necessários, quando aplicável;
f) validar fluxos, mensagens, configurações, testes e entregas dentro dos prazos estabelecidos;
g) realizar o pagamento da contrapartida financeira, quando selecionada para implementação;
h) utilizar a solução de forma ética, responsável e compatível com a legislação aplicável;
i) observar boas práticas de proteção de dados, privacidade, segurança da informação e atendimento ao cliente;
j) manter acompanhamento humano sobre os resultados e interações da solução de IA;
k) comunicar dificuldades, falhas ou necessidades de ajuste durante o período de acompanhamento;

l) participar das orientações de uso e das atividades obrigatórias do programa.

10.10. A empresa que não cumprir as responsabilidades previstas nesta Chamada Pública poderá ser desligada do programa, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

10.11. A empresa participante reconhece que soluções de Inteligência Artificial podem apresentar limitações, exigindo validação humana, atualização de informações, ajustes periódicos e acompanhamento contínuo.

11. LIMITAÇÕES DO ESCOPO

11.1. O Programa IA no Balcão tem como foco a primeira adoção prática de Inteligência Artificial por pequenos negócios tradicionais e não contempla, salvo autorização expressa do SEBRAE/GO:

a) desenvolvimento de sistemas complexos sob medida;
b) múltiplas soluções por empresa;
c) integrações avançadas com sistemas internos;
d) tratamento massivo de bases de dados;
e) automações de alta complexidade;
f) substituição integral de equipes ou processos humanos;
g) atendimento jurídico, contábil, fiscal, médico, financeiro ou técnico especializado por meio da IA;
h) manutenção continuada após o encerramento do período de monitoramento;
i) custeio permanente de plataformas, APIs, licenças, conectores, hospedagens, canais digitais ou ferramentas de terceiros.

11.2. A solução implementada será definida conforme diagnóstico, viabilidade técnica, prazo, maturidade digital e escopo do programa.

11.3. Caso seja identificada inviabilidade técnica durante o diagnóstico ou a implementação, o SEBRAE/GO poderá redefinir a solução, limitar o escopo, direcionar a empresa a outra frente de implementação ou, em último caso, desligar a empresa do programa, mediante justificativa técnica.

12. USO DE IMAGEM, DADOS E INFORMAÇÕES

12.1. Ao participar do programa, a empresa autoriza o SEBRAE/GO a utilizar seu nome empresarial, nome fantasia, marca, imagem institucional, depoimentos, registros de participação, informações não sigilosas e resultados gerais do programa para fins institucionais, promocionais, de prestação de contas, divulgação de resultados e disseminação

de boas práticas, desde que respeitados os limites legais, a confidencialidade das informações estratégicas e comerciais e a legislação de proteção de dados pessoais.

12.2. Informações estratégicas, comerciais, operacionais ou sigilosas das empresas participantes serão tratadas com confidencialidade, quando assim identificadas, ressalvadas as hipóteses necessárias à execução do programa, cumprimento de obrigações legais, prestação de contas ou autorização da empresa.

12.3. A empresa participante deverá zelar para que os dados fornecidos para configuração da solução estejam adequados, atualizados e sejam utilizados de forma compatível com a legislação aplicável.

12.4. A divulgação de casos de sucesso, resultados individualizados, imagens de pessoas naturais, informações comerciais sensíveis, dados de clientes ou detalhes específicos da solução implementada dependerá de autorização da empresa participante e, quando aplicável, dos respectivos titulares de dados pessoais.

13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

13.1. O tratamento de dados pessoais e empresariais no âmbito desta Chamada Pública e da execução do programa observará a legislação brasileira vigente, especialmente a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

13.2. O SEBRAE/GO atuará como controlador dos dados pessoais exclusivamente no âmbito da seleção e organização do programa, e como operador dos dados pessoais tratados no âmbito da execução, acompanhamento e avaliação do programa, conforme as finalidades previstas nesta Chamada Pública, sendo que, na condição de operador, o SEBRAE/GO:

13.2.1. Auxiliará o controlador no atendimento às requisições dos titulares de dados pessoais, conforme o Art. 18 da LGPD.

13.2.2. Notificará o controlador imediatamente sobre qualquer solicitação de titular de dados pessoais recebida ou sobre incidentes de segurança da informação, violações de dados pessoais ou suspeitas, e a necessidade de comunicação à ANPD e/ou aos titulares, quando exigido por lei.

13.2.3. A empresa participante (como controladora) e o SEBRAE/GO (como operador) atuarão em cooperação mútua no cumprimento das obrigações da LGPD.

13.3. O SEBRAE/GO poderá contratar operadores de dados, fornecedores, consultores, plataformas ou prestadores de serviço necessários à execução do programa, observadas as bases legais aplicáveis e as medidas de segurança cabíveis.

13.3.1. Ao aderir ao edital, a empresa participante, como controladora dos dados, autoriza previamente o compartilhamento de dados com suboperadores pelo SEBRAE/GO.

13.3.2. Os contratos com terceiros/suboperadores deverão conter cláusulas de proteção de dados, incluindo obrigações de confidencialidade, segurança e limitação de finalidade.

13.4. A empresa participante é responsável pela legalidade, qualidade e autorização de uso dos dados, conteúdos e informações que fornecer para fins de configuração, treinamento, parametrização ou operação da solução de IA.

13.5. A empresa participante deverá evitar o fornecimento de dados pessoais sensíveis ou informações desnecessárias à execução do programa, salvo quando indispensáveis, autorizadas e compatíveis com a legislação aplicável.

13.6. Para a execução do programa, a empresa participante declara estar ciente de que poderá ser necessário o compartilhamento de dados, informações, documentos, conteúdos, bases de conhecimento, mensagens, catálogos, perguntas frequentes, materiais comerciais, registros de atendimento ou outros insumos com fornecedores contratados, consultores, operadores de dados, plataformas tecnológicas ou prestadores de serviço envolvidos na implementação da solução de Inteligência Artificial.

13.6.1. Caso haja necessidade de transferência internacional de dados para a execução do programa, seja pela empresa participante ou pelos suboperadores/plataformas contratadas no âmbito do programa, esta será realizada em estrita conformidade com o Art. 33 da LGPD.

13.6.2. Essas transferências deverão ser amparadas por um dos mecanismos legais previstos na LGPD (exemplo: cláusulas contratuais padrão, normas corporativas globais, selos, códigos de conduta, certificações, cooperação jurídica internacional ou país adequado).

13.6.3. O controlador deverá autorizar previamente o SEBRAE/GO para qualquer transferência internacional de dados que não esteja explicitamente coberta pelo escopo inicial do contrato ou que envolva mecanismos não previamente acordados.

13.7. A empresa participante é responsável por assegurar que os dados, conteúdos e informações disponibilizados no âmbito do programa tenham origem lícita, sejam pertinentes ao escopo da implementação, estejam atualizados quando necessário e possam ser utilizados para as finalidades previstas nesta Chamada Pública e no contrato a ser celebrado.

13.7.1. A empresa participante declara expressamente que a base de dados e todos os dados pessoais e empresariais fornecidos, bem como aqueles gerados pela solução de Inteligência Artificial implementada no âmbito do programa, são de sua titularidade exclusiva, enquanto controladora.

13.8. A empresa participante deverá obter, quando necessário, as autorizações, consentimentos, comunicações ou bases legais aplicáveis para o compartilhamento e uso de dados pessoais de seus clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros ou terceiros, especialmente quando tais dados forem utilizados para configuração, parametrização, testes, treinamento, operação ou validação da solução de Inteligência Artificial.

13.9. Os envolvidos na execução do programa utilizarão os dados e informações disponibilizados pelas empresas participantes exclusivamente para as finalidades relacionadas à seleção, diagnóstico, implementação, orientação, monitoramento, avaliação, prestação de contas e divulgação institucional do programa, observadas as disposições legais aplicáveis e os deveres de confidencialidade.

13.10. Sempre que possível, a empresa participante deverá priorizar o compartilhamento de dados anonimizados, agregados, fictícios ou minimizados, evitando a disponibilização de dados pessoais sensíveis, dados excessivos ou informações desnecessárias à execução do programa.

13.11. A empresa participante reconhece que, após a implementação e ativação da solução de Inteligência Artificial em seus canais, ferramentas ou rotinas, caberá a ela realizar a gestão do uso da solução, incluindo a supervisão humana, atualização das informações, revisão de respostas, orientação de sua equipe, atendimento aos titulares de dados, quando aplicável, e observância da legislação de proteção de dados pessoais.

13.12. O uso da solução de Inteligência Artificial não afasta a responsabilidade da empresa participante pelo relacionamento com seus clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros ou terceiros, nem pela adoção de medidas de governança, segurança da informação, privacidade e uso ético da tecnologia.

13.13. Após o término das finalidades do programa e cumpridos os prazos legais e regulatórios de guarda, os dados serão eliminados ou anonimizados, salvo se houver outra base legal para sua retenção.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. O SEBRAE/GO poderá, a qualquer tempo, alterar, suspender, prorrogar ou cancelara presente Chamada Pública, no todo ou em parte, por razões técnicas, operacionais, administrativas, orçamentárias, estratégicas ou de interesse institucional, sem que caiba qualquer direito de indenização aos participantes, inscritos ou selecionados.

14.2. O SEBRAE/GO poderá ajustar etapas, prazos, critérios, formato de execução, quantidade de vagas ou metodologia do programa, desde que preservada a finalidade da iniciativa.

14.3. A participação no Programa IA no Balcão implica a aceitação incondicional, integral e irretratável de todas as normas contidas nesta Chamada Pública, em seus anexos e nos instrumentos de formalização que venham a ser assinados.

14.4. O ato de inscrição significa concordância da empresa com os critérios de seleção, avaliação, classificação, convocação e participação previstos nesta Chamada Pública.

14.5. A não aceitação de qualquer uma das condições desta Chamada Pública implicará a impossibilidade de participação no programa.

14.6. A seleção para diagnóstico não garante a seleção para implementação.

14.7. A seleção para implementação não garante resultados comerciais, aumento de faturamento, geração de vendas, ampliação de produtividade ou qualquer resultado econômico específico, tendo o programa como finalidade a implementação de solução inicial de IA, conforme escopo e viabilidade técnica.

14.8. Toda e qualquer situação não prevista nesta Chamada Pública, bem como eventuais casos omissos, serão decididos exclusivamente pelo SEBRAE/GO.

14.9. Fica eleito o foro de Goiânia, Estado de Goiás, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais questões oriundas desta Chamada Pública.

Goiânia, 19 de outubro de 2026.