

**1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO PÚBLICO PARA SOLUÇÃO INOVADORA****1º Termo Aditivo ao Contrato de CPSI nº 001/2025  
Processo nº 11.24.847**

1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO PÚBLICO PARA SOLUÇÃO INOVADORA QUE ENTRE SI CELEBRAM A PBH ATIVOS S.A. E A FLUNA - MRP BRASIL TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA, COM INTERVENIÊNCIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (SMDE), TENDO POR OBJETO O DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO INOVADORA DO DESAFIO DA SMDE NO ÂMBITO DO EDITAL Nº 001/2024 – PROGRAMA PBH INOVA

Pelo presente instrumento, vinculado ao Contrato de CPSI nº 001/2025, as PARTES abaixo qualificadas:

A PBH ATIVOS S.A., com sede na Rua Espírito Santo, nº 605, 10º andar, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 13.593.766/0001-79, neste ato representado por seu Diretor-Presidente, Sr. Leonardo Maurício Colombini Lima, portador(a) do CPF nº 065.276.716-87, e por seu Diretor de Negócios, Sr. Gilberto Silva Ramos, portador do CPF nº 269.947.806-78, a seguir designado(a) como CONTRATANTE;

A STARTUP MRP BRASIL TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA, com sede no(a) R. Levindo Lopes, 323 - 7º Andar - Funcionários, Belo Horizonte - MG, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 28.341.146/0001-10, neste ato representado(a) pelo(a) Alysson Nazareth Guimarães, portador(a) do CPF nº 120.843.716-00, doravante denominado(a) CONTRATADA;

e

O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, por intermédio da SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, com sede na Avenida Augusto de Lima, nº 30, inscrito(a) no CNPJ nº 18.715.383/0001-40, neste ato representada por seu Secretário, Sr. Adriano Faria, portador(a) do CPF nº 000.628.956-80, doravante denominada INTERVENIENTE-ANUENTE;

RESOLVEM, em face do resultado final da modalidade especial de licitação realizada nos autos do processo administrativo em epígrafe e início da fase de RollOut, aditar o

**CONTRATO PÚBLICO PARA SOLUÇÃO INOVADORA (“CPSI”) nº 001/2025**, doravante denominado CONTRATO, e celebrar o presente instrumento, **“1º TERMO ADITIVO” ao CONTRATO**, consoante cláusula 10ª do CONTRATO e item 17.3.1 do Edital, nos seguintes termos:

## CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1 Constitui objeto deste **TERMO ADITIVO** a alteração do **CONTRATO PÚBLICO PARA SOLUÇÃO INOVADORA (“CPSI”) nº 001/2025** e do **APÊNDICE A DO CPSI – MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS** para adequação ao início da fase de RollOut, ante o resultado final da modalidade especial de licitação realizada, consoante previsto no Edital nº 001/2024, especial nos itens 17, 19 e 20.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

2.1. Alteram-se os itens “1.2”, “1.3” e “1.4” da CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO, e inclui-se o item “1.5” que passam a ter a seguinte redação:

**1.2 Metas e indicadores.** As metas a serem atingidas para que seja possível a validação do êxito da solução inovadora estão discriminadas na tabela abaixo. Os padrões de desempenho dos resultados para aferição do êxito da solução serão expressos por meio de indicadores de resultados com respectivas margens de tolerância, podendo ser relativos a resultado qualitativo ou técnico-operacional, a prazo de execução, eficiência no emprego de recursos técnicos, retorno econômico-financeiro, atingimento de público-alvo ou outros que expressem o interesse público na resolução do desafio.

Desafio	Metas a serem atingidas
SMDE - Como podemos reduzir o tempo e o acúmulo dos processos de direito do consumidor a serem respondidos pelo Procon BH para garantir o	Reduzir o tempo médio de análise dos chamados.
	Reduzir o tempo médio de resposta aos chamados do consumidor.

serviço mais eficiente para os consumidores da cidade?	Reduzir o número total de reclamações acumuladas “tickets”.
	Criar dashboard aderente às necessidades do Procon.
	Realizar leitura dos chamados com assertividade.

Desafio	Indicadores do Rollout
SMDE - Como podemos reduzir o tempo e o acúmulo dos processos de direito do consumidor a serem respondidos pelo Procon BH para garantir o serviço mais eficiente para os consumidores da cidade?	1. Redução no tempo médio de análise dos chamados. Valor de Referência: 30 minutos Meta: < 11 minutos
	2. Redução no tempo médio de resposta ao consumidor (primeira devolutiva). Valor de Referência: 45 dias Meta: < 24 horas
	3. Grau de aderência do Dashboard às necessidades do Procon. Valor de Referência: 4 indicadores Meta: 100% dos indicadores Mensuração: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número total de reclamações;</li> <li>- Reclamações por segmento de fornecedor;</li> <li>- Número de reclamação para cada fornecedor;</li> <li>- Número de reclamações diárias.</li> </ul>
	4. Percentual de acurácia da IA. Valor de Referência: +/- 70% Meta: 90%

1.3. A CONTRATADA obriga-se a desenvolver-se, entregar e manter a solução objeto deste contrato em conformidade com a **Lei Municipal nº 11.416, de 3 de outubro de 2022**, observando integralmente as **Diretrizes de Acessibilidade para conteúdo web (WCAG) e o Guia de Acessibilidade** que trata da especificação dos requisitos mínimos de acessibilidade a serem atendidos por sistemas web disponível no Portal de Serviços da Prefeitura de Belo Horizonte. <https://psp.pbh.gov.br/qualidade/acessibilidade/guia-acessibilidade-web/capitulo1> ;

1.4 As atividades, entregas, prazos e integrações necessárias para a implementação da solução junto aos órgãos públicos serão detalhadas no **Plano de Implementação e Integração (PII)**, a ser desenvolvido pela startup no início desta etapa, conforme disposto no item 20.3 do edital. O PII conterá os **indicadores, metas e o cronograma de execução previsto**, servindo como referência para o monitoramento da execução do projeto. O referido plano deverá ser mantido **atualizado ao longo dos 6 (seis) meses** desta etapa, podendo ser ajustado de forma colaborativa entre as partes com o objetivo de garantir o alcance dos resultados esperados.

1.5 O percentual de acertos da ferramenta na classificação dos tickets e nas respectivas orientações fornecidas aos cidadãos e analistas Procon será avaliado por meio das métricas técnicas aplicadas a Modelos de Classificação: acurácia, recall (sensibilidade), precisão e F1. A meta a ser alcançada para acurácia e recall é de 90%.

2.2. Altera-se a CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÕES, que passa a ter a seguinte redação:

## **CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÕES**

2.1 **Vigência.** O prazo de vigência deste Contrato será de 12 (doze) meses contados a partir de 19/09/2025 e encerramento em 18/09/2026.

2.2 **Prazo.** A vigência deste Contrato poderá ser prorrogada, nos termos legais, por meio da celebração de Termo Aditivo.

2.3. Altera-se o item “3.1” da CLÁUSULA TERCEIRA - REMUNERAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO, que passa a ter a seguinte redação:

3.1. **Remuneração.** A remuneração da CONTRATADA será realizada

mediante a adoção do critério de preço-fixo, no valor de R\$ 146.666,67 (cento quarenta seis e seiscentos e sessenta seis reais e sessenta sete centavos), em conformidade com o artigo 14, §3º, I, da Lei Complementar nº 182/2021, observados os montantes máximos de remuneração estabelecidos no Edital para cada desafio, bem como o Cronograma de Desembolso previsto no item 9.4 do Edital.

2.4. Altera-se a CLÁUSULA SEXTA - ENTREGA DA PROVA DE CONCEITO, que passa a ser denominada “CLÁUSULA SEXTA - ENTREGA DA FASE ROLLOUT” e o item 6.1. da CLÁUSULA SEXTA, que passa a ter a seguinte redação:

6.1. **Entregas.** A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por escrito, sobre cada entrega que realizar, bem como toda a documentação comprobatória do cumprimento da etapa correspondente, em conformidade com os marcos e entregas estabelecidos neste instrumento e no Edital, bem como pactuados no Plano de Implementação e Integração.

2.5. Exclui-se o item “6.4” da CLÁUSULA SEXTA - ENTREGA DA PROVA DE CONCEITO.

2.6. Altera-se no **APÊNDICE A DO CPSI – MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS**, a tabela de **RISCOS DA FASE ROLLOUT**, conforme abaixo:

#### **APÊNDICE A DO CPSI – MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS**

##### **RISCOS DO ROLLOUT**

<b>Resistência na comunicação/integração dos sistemas junto aos setores envolvidos</b>	
Probabilidade	Baixo
Impacto	Alto
Dano	Dificuldade ou inviabilização da execução do Rollout
Ação Preventiva	- Alinhar com o setor responsável as informações / medidas necessárias para viabilizar a integração durante o RollOut
Ação de Contingência	- Documentar as dificuldades de integração e seus motivos antes do prazo acordado para integração do sistema (ou no ato da finalização da PoC ou após a finalização do RollOut)
<b>Problemas de integração com os sistemas Bh Digital</b>	

Probabilidade	Baixo
Impacto	Alto
Dano	Dificuldade ou inviabilização da execução do Rollout
Ação Preventiva	- Alinhar com o setor responsável as informações / medidas necessárias para viabilizar a integração com o BH Digital durante do Rollout
Ação de Contingência	- Documentar as dificuldades de integração e seus motivos antes do prazo acordado para integração do sistema (ou no ato da finalização da PoC ou após a finalização do RollOut)
<b>Risco acesso aos dados técnicos</b>	
Probabilidade	Baixo
Impacto	Alto
Dano	Dificuldade ou inviabilização de realização de acesso a dados e integrações necessárias para a execução do Rollout
Ação Preventiva	- Alinhar com o setor responsável as medidas para proteção dos dados e informações. - Zelar pelos dados e informações obtidas, assim como a confidencialidade das mesmas
Ação de Contingência	- Comunicar com o setor responsável as informações vazadas e seguir as orientações apresentadas
<b>Dificuldade por parte da mão de obra do órgão em utilizar o sistema</b>	
Probabilidade	Baixo
Impacto	Alto
Dano	Dificuldade ou inviabilização de avaliação da solução (sistema) durante a etapa da execução da PoC ou após a etapa de RollOut
Ação Preventiva	- Realizar treinamentos com os usuários do órgão - Disponibilizar manuais e vídeos para a utilização do sistema - Fornecer um canal de fácil acesso para quaisquer dúvidas originárias durante a sua operação
Ação de Contingência	- Comunicar e registrar ao órgãos as dificuldades em utilizar o sistema

Disponibilidade para interações entre órgãos e startup	
Probabilidade	Baixo
Impacto	Alto
Dano	Dificuldade ou inviabilização de realização de reuniões e alinhamentos para a execução do Rollout
Ação Preventiva	<ul style="list-style-type: none"><li>- Determinar previamente com as partes envolvidas a agenda com as reuniões, ao longo do Rollout, contendo as reuniões periódicas: diárias, semanais ou quinzenais - conforme negociado</li><li>- Flexibilizar possíveis horários com a presença de, pelo menos, um integrante do órgão, para reuniões extraordinárias</li><li>- Criação de um canal de comunicação simples e direto - Whatsapp</li></ul>
Ação de Contingência	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicar à startup a ausência na reunião com, pelo menos, 12 horas de antecedência e propor uma data e horário para agendamento</li><li>- Em caso de ocorrência contínua, reunir com órgão para entender a possível disponibilidade junto com a startup</li></ul>

### CLÁUSULA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

3.1. Ficam ratificadas as demais disposições do CONTRATO PÚBLICO PARA SOLUÇÃO INOVADORA (“CPSI”) nº 001/2025 que não conflitem com o presente TERMO ADITIVO.

3.2. As alterações pactuadas neste aditivo se destinam a preservar as condições de execução do CONTRATO.

3.3. Aos termos não definidos neste Termo Aditivo aplicam-se as definições constantes do CONTRATO.

3.4. Este Aditivo entrará em vigor a partir de suas assinaturas, observado o prazo legal para a publicação do seu extrato.

E assim, por estarem as PARTES ajustadas, foi lavrado o presente instrumento em 3 (três) vias de igual teor e forma que, lido e achado conforme, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de Direito, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

Belo Horizonte, 11 de setembro de 2025.

.....  
Diretor-Presidente  
PBH ATIVOS S.A.  
CONTRATANTE

.....  
Fluna  
CONTRATADA

.....  
Diretor de Negócios  
PBH ATIVOS S.A.  
CONTRATANTE

.....  
Secretário Municipal de Desenvolvimento  
Econômico, Trabalho e Relações  
Institucionais  
INTERVENIENTE-ANUENTE

TESTEMUNHAS:

.....