

PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL

**Desenvolvimento e Implementação de Modelo de Negócios
para Produtos e Serviços Educacionais**

Apresentada à Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento (SBGC)

Elaborada por: Elissandra Pereira Hurtado

Julho, 2026.

1. Apresentação

Esta proposta técnica e comercial descreve o escopo, a metodologia de trabalho e as condições comerciais para a prestação de serviços de consultoria especializada em desenvolvimento e implementação do modelo de negócios dos produtos e serviços educacionais da Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento (SBGC).

O trabalho abrange seis frentes complementares: (1) desenvolvimento do modelo de negócio; (2) marketing e comunicação; (3) gestão de portfólio de produtos educacionais; (4) gestão do negócio; (5) gestão de relacionamento com compradores, ex-alunos e prospects (CRM); (6) e especificação da infraestrutura tecnológica. As seis frentes serão estruturadas para dar sustentação comercial, operacional e tecnológica à oferta educacional da entidade.

2. Dados do Proponente

Identificação da parte contratada, responsável pela execução dos serviços descritos nesta proposta.

Campo	Informação
Razão Social	37.243.241 ELISSANDRA PEREIRA HURTADO
CNPJ	37.243.241/0001-71
Responsável Legal	Elissandra Pereira Hurtado
Contato	Elissandra.hurtado@gmail.com / (11) 94202 6234
Endereço	Rua Cerará, 614, Fernandópolis/SP – Cep.: 15606-162

3. Objeto da Proposta

O objeto desta proposta é o desenvolvimento do modelo de negócios educacional da SBGC e a implementação-teste (piloto) da plataforma tecnológica e do portfólio educacional inicial, contemplando as frentes de marketing e comunicação, gestão de portfólio, gestão do negócio, gestão de relacionamento (CRM) e especificação de infraestrutura tecnológica descritas no escopo dos serviços.

4. Escopo dos Serviços

O escopo está organizado em seis atividades, detalhadas a seguir com suas respectivas descrições e entregáveis.

4.1 Desenvolvimento de Modelo de Negócio

Subatividade	Descrição	Principais entregáveis
Desenvolvimento do modelo de negócio	Estruturação (ou revisão) do modelo de negócio dos produtos e serviços educacionais da SBGC — proposta de valor, segmentos de público, canais, relacionamento, fontes de receita, estrutura de custos, recursos e parcerias-chave — em alinhamento com a estratégia institucional da entidade.	- Modelo de negócio estruturado (Business Model Canvas ou instrumento equivalente) - Plano de implementação do modelo de negócio, com marcos e responsáveis - Conjunto de indicadores para acompanhamento do modelo

4.2 Marketing e Comunicação

Subatividade	Descrição	Principais entregáveis
Planejamento de Marketing	Definição do posicionamento dos produtos educacionais, segmentação de público-alvo e composto de marketing (produto, preço, praça e promoção) para cada linha de oferta.	- Plano de Marketing dos produtos educacionais - Posicionamento e proposta de valor por produto/segmento
Planejamento de Comunicação	Definição da estratégia de comunicação institucional e comercial dos produtos educacionais, canais prioritários, linha editorial e calendário de ações.	- Plano de Comunicação - Calendário editorial
Execução	Implementação das ações de marketing e comunicação planejadas, incluindo produção de conteúdo, campanhas e acompanhamento de resultados.	- Peças e campanhas executadas conforme calendário - Relatórios periódicos de desempenho (alcance, engajamento, conversão)

4.3 Gestão de Portfólio de Produtos Educacionais

Subatividade	Descrição	Principais entregáveis
Gestão de portfólio de produtos educacionais	Organização e gestão do portfólio de cursos e produtos educacionais da SBGC.	- Elaboração do portfólio de produtos com matriz de viabilidade - Política de precificação

4.4 Gestão do Negócio

Subatividade	Descrição	Principais entregáveis
Prospecção	Identificação e qualificação de oportunidades (leads) para os produtos educacionais.	• Funil de prospecção estruturado • Base de leads qualificados
Atendimento Ativo	Contato proativo com leads e prospects, com o objetivo de conversão em inscrições.	• Roteiros de abordagem • Relatório de conversão do atendimento ativo
Atendimento Passivo	Atendimento a demandas espontâneas de interessados — dúvidas e solicitações de informação sobre os produtos educacionais.	• Protocolo de atendimento passivo (<i>chatbot</i>) • Indicadores de tempo de resposta e satisfação
Gestão de Inscrições	Condução do processo de inscrição e matrícula dos participantes nos produtos educacionais.	• Fluxo operacional de inscrições • Relatório de inscrições por produto/turma
Gestão Financeira	Controle de receitas, faturamento e inadimplência associados aos produtos educacionais.	• Relatório de controle financeiro (fluxo de caixa dos produtos educacionais) • Indicadores de receita e inadimplência

4.5 CRM — Gestão de Relacionamento

Subatividade	Descrição	Principais entregáveis
Gestão de Relacionamento com Compradores	Estruturação da jornada de relacionamento com os participantes ativos, do início ao término do produto educacional.	• Jornada de relacionamento com compradores configurada na ferramenta de CRM • Relatório de engajamento
Gestão de Relacionamento com Ex-Alunos	Manutenção do vínculo com egressos, voltada à fidelização e à identificação de novas oportunidades de negócio.	• Base segmentada de ex-alunos • Plano de relacionamento pós-curso

4.6 Especificação e Recomendação de Infraestrutura Tecnológica

Especificação técnica e recomendação de fornecedores ou desenvolvimento interno para os componentes tecnológicos que sustentam a operação educacional. O escopo é de especificação e recomendação: a contratação e a implantação definitiva de cada componente serão tratadas em etapa posterior, conforme decisão da SBGC.

Subatividade	Descrição	Principais entregáveis
Plataforma Educacional (Assinatura SaaS)	Especificação de requisitos e recomendação de plataforma educacional (LMS) em modelo de assinatura SaaS, compatível com o portfólio de produtos educacionais e com os processos de gestão do negócio e de CRM definidos nas demais frentes.	- Especificação de requisitos funcionais e técnicos da plataforma - Relatório comparativo de fornecedores e desenvolvimento interno - Recomendação de plataforma
IA de Acompanhamento (Tutor Personalizado)	Especificação de solução de inteligência artificial de acompanhamento do aluno, com tutor personalizado que apoia o processo de aprendizagem.	- Especificação de requisitos da solução de IA de acompanhamento - Recomendação de ferramenta/fornecedor/ desenvolvimento - Diretrizes de uso e de integração com a plataforma educacional
Certificação via Blockchain	Especificação de solução de certificação via blockchain, que assegure a autenticidade e a portabilidade digital e inviolável das competências adquiridas pelos participantes.	- Especificação de requisitos da solução de certificação via blockchain - Recomendação de ferramenta/fornecedor/ desenvolvimento - Diretrizes de emissão e de verificação de certificados
Comunidade Ativa	Especificação de solução para constituição e sustentação de uma comunidade ativa de alunos e ex-alunos, associada aos produtos educacionais.	- Especificação de requisitos da solução de comunidade - Recomendação de ferramenta/fornecedor/ desenvolvimento

5. Abordagem Metodológica

A execução dos trabalhos segue um ciclo estruturado em quatro etapas: (1) diagnóstico; (2) desenho; (3) implementação; (4) e acompanhamento. Com entregáveis parciais validados em conjunto com a equipe da SBGC ao final de cada etapa. Essa abordagem permite ajustes ao longo do projeto e assegura que as soluções propostas estejam alinhadas à realidade operacional e à estratégia institucional da entidade.

- Diagnóstico: levantamento da situação atual do modelo de negócio, do portfólio de produtos educacionais e dos processos de marketing, gestão comercial e relacionamento.
- Desenho: estruturação das soluções (modelo de negócio, planos de marketing e comunicação, política de portfólio, processos de gestão do negócio, jornadas de CRM e especificação da infraestrutura tecnológica).
- Implementação: colocação em prática das soluções desenhadas, com apoio direto da equipe técnica responsável.
- Acompanhamento: monitoramento dos indicadores definidos e ajustes necessários ao longo da execução.

6. Cronograma de Execução

Período	Frentes de trabalho
Mês 1	Diagnóstico e desenvolvimento do modelo de negócio; início da especificação da infraestrutura tecnológica (plataforma educacional e tecnologias associadas).
Mês 2	Continuidade do desenvolvimento do modelo de negócio; planejamento de marketing e de comunicação.
Mês 3	Desenvolvimento do portfólio de produtos educacionais e dos conteúdos; configuração inicial do CRM.
Meses 4 e 5	Execução das ações de marketing e comunicação; implementação dos processos de gestão do negócio (prospecção, atendimento, inscrições, gestão financeira) e das jornadas de relacionamento no CRM.
Mês 6	Consolidação dos processos implementados, ajustes finais e entrega dos indicadores de acompanhamento.

O cronograma acima é macro e indicativo. O cronograma operacional detalhado (com datas, marcos e responsáveis de cada parte) será acordado com a equipe da SBGC na reunião de abertura dos trabalhos (kick-off) e estabelecimento de plano de trabalho.

7. Equipe Técnica Responsável

Os trabalhos serão conduzidos por especialista com experiência em gestão do conhecimento, cultura organizacional e desenvolvimento de negócios, com apoio de equipe de suporte quando necessário.

[Espaço reservado para a mini biografia do(a) especialista responsável — formação, experiência profissional e principais projetos correlatos. A ser preenchido.]

8. Investimento e Forma de Pagamento

O valor total dos serviços descritos nesta proposta é de R\$ 36.000,00 (trinta e seis mil reais), a ser pago em 6 (seis) parcelas iguais e sucessivas de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), com a primeira parcela em julho de 2026 e as demais sempre na primeira sexta-feira útil de cada mês subsequente.

Parcela	Valor	Vencimento (referência 2026)
1ª parcela	R\$ 6.000,00	Julho/2026 (ver nota técnica 1 abaixo)
2ª parcela	R\$ 6.000,00	07/08/2026
3ª parcela	R\$ 6.000,00	04/09/2026
4ª parcela	R\$ 6.000,00	02/10/2026
5ª parcela	R\$ 6.000,00	06/11/2026
6ª parcela	R\$ 6.000,00	04/12/2026

Nota 1 — 1ª parcela: a primeira sexta-feira útil de julho/2026 corresponde a 03/07/2026. Caso a assinatura do contrato ocorra após essa data, o vencimento da 1ª parcela deverá ser ajustado para a data de assinatura ou para a sexta-feira útil imediatamente seguinte, conforme acordo entre as partes.

Nota 2 — As datas de vencimento consideram apenas o calendário de feriados nacionais. Recomenda-se confirmar a eventual incidência de feriados estaduais ou municipais na praça de pagamento antes da formalização do contrato.

Os valores não incluem despesas com deslocamento, hospedagem, alimentação ou licenças de ferramentas de terceiros (por exemplo, plataforma de CRM ou de automação de marketing), quando aplicável, que serão tratadas à parte, mediante acordo prévio entre as partes.

9. Condições Gerais

9.1 Vigência

O serviço proposto tem vigência de 6 (seis) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogada mediante acordo entre as partes.

9.2 Confidencialidade

As partes se comprometem a manter sigilo sobre informações confidenciais trocadas durante a execução dos trabalhos, não as divulgando a terceiros sem autorização prévia por escrito.

9.3 Propriedade Intelectual

Os materiais e entregáveis produzidos especificamente para este projeto serão de titularidade da SBGC, mediante a quitação integral dos valores previstos nesta proposta, ressalvados metodologias, modelos e materiais próprios da contratada, preexistentes ao projeto.

9.4 Reajuste

Em caso de prorrogação ou renovação do contrato, os valores poderão ser reajustados de comum acordo entre as partes.

9.5 Foro

Fica eleito o foro da comarca a ser definida em contrato para dirimir eventuais controvérsias decorrentes desta proposta, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10. Aceite da Proposta

A aceitação desta proposta se dará mediante assinatura do contrato de prestação de serviços correspondente, a ser formalizado entre as partes.

Fernandópolis, 10 de julho de 2026.

Elissandra Pereira Hurtado

Validade da proposta: 15 (quinze) dias corridos a partir da data de emissão