



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

**01ª TERMO ADITIVO AO CONVÊNIO  
Nº 001/2020 DE COOPERAÇÃO  
TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM  
SI A PRODAM – PROCESSAMENTO  
DE DADOS DO AMAZONAS S.A. E O  
ITN -INSTITUTO DE TECNOLOGIA E  
NEGÓCIOS DO NORTE.**

**PARTÍCIPES:**

**PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS DO AMAZONAS S.A.**, situada na Rua Jonathas Pedrosa, n.º 1937, Bairro Praça 14 de Janeiro, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.407.920/0001-80, Inscrição Estadual n.º 05.341.162-5, neste ato representada pelo seu Diretor-Presidente **Sr. LINCOLN NUNES DA SILVA**, brasileiro, união estável, administrador, portador da RG n.º [REDACTED]/SSP/AM, e do CPF n.º [REDACTED], residente e domiciliado nesta cidade, no uso das atribuições que lhe confere o Estatuto Social, em seu artigo 34, inciso XVI, conforme atesta a Ata da Reunião Extraordinária do Conselho de Administração da PRODAM, datada de 30/11/2020, registrada na JUCEA, em data de 18/12/2020, sob o n.º 1085793.

**ITN**

**INSTITUTO DE TECNOLOGIA E NEGÓCIOS DO NORTE**, inscrito no CNPJ n.º 25.014.157/0001-05, localizado na Avenida Visconde de Porto Alegre, n.º 1680, Bairro Praça 14 de Janeiro, CEP 69020-130, Manaus/AM, neste ato representado por seu DIRETOR EXECUTIVO, **Sr. RONALDO FONSECA DA SILVA JUNIOR**, domiciliado e residente na Cidade de Manaus, Estado do Amazonas, portador da Carteira de Identidade n.º [REDACTED]/SSP-AM e CPF n.º [REDACTED].

As partes supra identificadas ajustaram, na data de 08/06/2020, o Convênio de Cooperação Técnica Nº 001/2020 e, por este instrumento, celebram **TERMO ADITIVO**, em conformidade com as normas legais vigentes, no que couber, com a Lei Estadual n.º 941 de 10 de julho de 1970, Lei n.º 8.387, de 30 de dezembro de 1991 e com ao artigo 28, §3º, I, da Lei Federal Nº 13.303, de 20 de junho de 2016, e com as disposições contidas na legislação vigente, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DOS OBJETIVOS DO TRABALHO**

1.1. O presente Termo Aditivo do Convênio de Cooperação Técnica tem por objetivo a prestação de serviços de Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel,

destinados à Central de Atendimento da Secretaria de Estado da Educação e Desporto do Amazonas, compreendendo os serviços de Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano, SMS Short Message Service), Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, carta, chat, chatbot, Presencial Ouvidoria), bem como criação e atendimento nas principais redes sociais abertas, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências na Secretaria De Estado Da Educação E Desporto Do Amazonas – SEDUC/AM.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – ATRIBUIÇÕES DAS CONVENENTES**

### **2.1. OBRIGAÇÕES DA PROCESSAMENTO DE DADOS DO AMAZONAS S.A.**

2.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo ITN, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

2.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

2.1.3. Notificar ao ITN por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

2.1.4. Pagar o ITN o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

2.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura do ITN, no que couber;

2.1.6. Não praticar atos de ingerência na administração do ITN, tais como:

- a. exercer o poder de mando sobre os empregados do ITN, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.
- b. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS;
- c. considerar os trabalhadores do ITN como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela

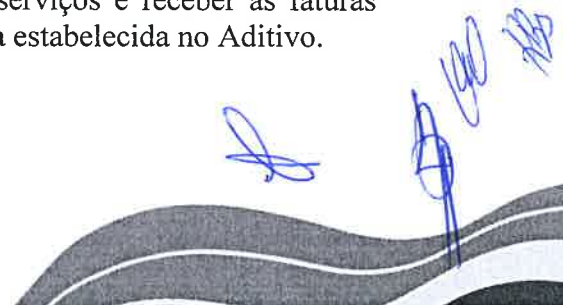


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

- 2.1.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do aditivo;
- 2.1.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 2.1.9. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, aditivos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 2.1.10. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando o ITN houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993;
- 2.1.11. Permitir acesso dos empregados do ITN às dependências para a execução dos serviços, portando, obrigatoriamente, os crachás funcionais da empresa;
- 2.1.12. Proporcionar todas as facilidades para que o ITN possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas no Aditivo;
- 2.1.13. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos técnicos do ITN;
- 2.1.14. Informar, com prazo mínimo de 60 (sessenta) dias corridos, em caso de mudança de localidade, o novo endereço para instalação dos links/ramais;;
- 2.1.15. Efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais;
- 2.1.16. Exercer a fiscalização e a supervisão dos serviços prestados, podendo sustar, recusar, solicitar que seja feito ou refeito qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e as exigências especificadas;
- 2.1.17. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do aditivo que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços, a exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções;
- 2.1.18. Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida no Aditivo.



## 2.2. OBRIGAÇÕES DO INSTITUTO DE TECNOLOGIA E NEGÓCIOS DO NORTE

2.2.1. Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gerenciamento da Central de Atendimento, provendo infraestruturas física e tecnológica, recursos humanos, atendimento telefônico humano e eletrônico, Integração Telefonia - Computador (CTI), banco de dados informatizado, Sistema de Registro de Atendimento, supervisão, monitoramento e gestão da qualidade, de acordo com as condições expressas neste Termo Aditivo e seus anexos;

2.2.2. Executar os serviços em conformidade com a programação estabelecida pela PRODAM, orientando seus empregados a realizarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência;

2.2.3. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do aditivo, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

2.2.4. Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo aditivo, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;

2.2.5. Cumprir, rigorosamente, as condições e compromissos avençados no Aditivo, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela PRODAM e formalizadas em apostilamento ou aditamento;

2.2.6. Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, e outros documentos que a PRODAM julgar necessários;

2.2.6. Não veicular publicidade acerca do objeto deste Aditivo, salvo se houver prévia autorização da PRODAM;

2.2.7. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto do termo aditivo, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

2.2.8. Ao término do aditivo, seja por decurso de vigência, suspensão ou cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do PRODAM ou da nova pessoa jurídica que



continuará a execução dos serviços;

2.2.9. Aos 90 (noventa) dias antes da data do efetivo término do aditivo, o ITN deverá fornecer ao PRODAM toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o PRODAM ou ao delegado por este;

2.2.10. A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual grave, sujeitando ao ITN às penalidades previstas na legislação vigente;

2.2.11. O ITN deverá participar de todas as reuniões marcadas pela PRODAM relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações da PRODAM, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes;

2.2.12. O ITN compromete-se a fornecer a PRODAM toda a documentação e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse;

2.2.13. O ITN deverá participar, em conjunto com a PRODAM, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento.

2.2.14. Acompanhar e monitorar os serviços prestados e comunicar a PRODAM, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

2.2.15. Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou “Service desk”, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento;

2.2.16. Atender de imediato as solicitações realizadas pelos servidores da PRODAM e/ou terceiros autorizados, corrigindo, no prazo máximo de 06 (seis) horas, após notificação (ofício e/ou e-mail), qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços de telefonia contratados ou acesso aos sítios de gerenciamentos de relatórios;

2.2.17. Registrar todas as solicitações feitas pela PRODAM, para acompanhamento e controle de execução dos serviços prestados;

2.2.18. Apresentar relatório mensal, junto com a fatura de serviços prestados, relacionando todas as Ordens de Serviços originadas pela PRODAM e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.

2.2.19. Encerrar as solicitações somente depois de teste e validação para que

a PRODAM ateste que o incidente/problema foi resolvido definitivamente e acrescentar, no encerramento da solicitação, o nome e a matrícula do servidor/funcionário da PRODAM;

2.2.20. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

2.2.21. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas;

2.2.22. Os profissionais disponibilizados pelo ITN para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação da mesma, estando sujeitos às normas internas de segurança da PRODAM, inclusive àquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências;

2.2.23. Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais previstos na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los à época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a PRODAM;

2.2.24. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados, quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela;

2.2.25. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionados à prestação dos serviços, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

2.2.26. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Aditivo;

2.2.27. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente;

2.2.28. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços;

2.2.29. Atender prontamente quaisquer exigências do representante da PRODAM, inerentes ao objeto deste Termo aditivo;

2.2.30. Fornecer, na forma solicitada pela PRODAM, o demonstrativo de

utilização dos serviços, objeto deste Termo aditivo;

2.2.31. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do PRODAM, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;

2.2.32. Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços;

2.2.33. Responder pelos danos causados diretamente a PRODAM ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela PRODAM;

2.2.34. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços;

2.2.35. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;

2.2.36. Observar, obrigatoriamente, a Política de Segurança da Informação e Comunicações da PRODAM e as normas dela derivadas, divulgá-las aos seus empregados e preposto envolvidos em atividade na PRODAM ;


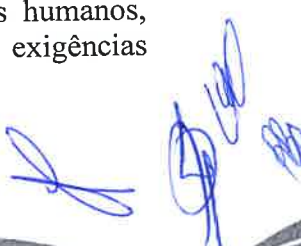
2.2.37. Indicar um preposto para acompanhar a execução do aditivo e responder perante o PRODAM;

2.2.38. O ITN, em hipótese alguma, poderá veicular publicidade acerca dos serviços prestados para o PRODAM, sem prévia autorização.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO**

### **3.1. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO**

3.1.1. O objeto deste termo abrange uma plataforma que permita que a experiência do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat, Chatbot e Voicebot), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento;



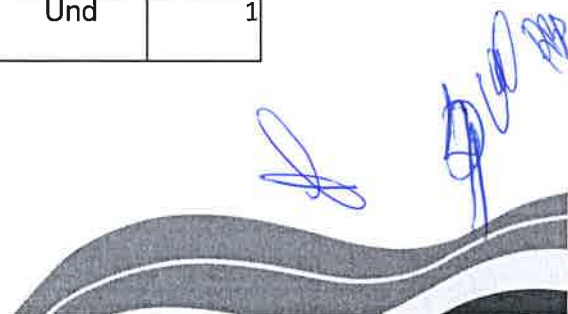


# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

3.1.2. A contratação engloba a prestação de serviços operacionais de atendimento por meio de canais multimeios e serviços especializados por demanda, abrangendo todos os recursos de infraestrutura tecnológica de redes e telecomunicações, plataforma de comunicação, integração telefonia computador (CTI – Computer Telephony Integration), solução de gravação dos atendimentos, infraestrutura física e ambiental, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos de informações de atendimento para a Central com capacidade de gravação de mensagens, recursos humanos especializados nas áreas compreendidas pelos serviços a serem executados, e demais recursos necessários à prestação de serviços, consoante especificações e quantidades conforme quadro a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Qty
1	Cessão de Código fonte: Plataforma de Gerenciamento de Omini Channel	Und	1
2	Implantação, Treinamento e Transferência de Tecnologia	Und	1
3	Sustentação da Plataforma	Mês	12
4	Unidade de Serviço de Atendimento à População	Und/Mês	40000
5	Postos de atendimento com kits de telefonia VOIP	Und/Mês	22
6	Equipamentos em regime de comodato + Aditivo de Telefonia	Und/Mês	22
7	Serviço de telefonia 0800	Und	1
8	Central de gerenciamento com dashboard	Und/Mês	1
9	Contact Center Digital com URA (Unidade de Resposta Automática)	Und/Mês	1
10	Instrução a atendente via intrusão (Escuta\ sussurro gerencial)	Und/Mês	1
11	Chatbot para WhatsApp, Facebook, Instagram e Site do cliente	Und/Mês	1
12	Portabilidade de linhas telefônicas	Und	1





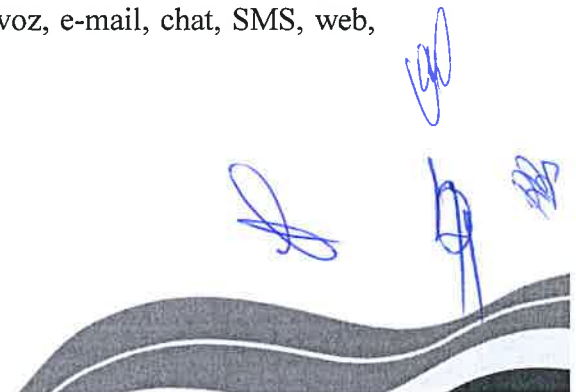
13	Manutenção e atualização do portal institucional do cliente	Hr	200
14	Suporte Técnico para o ambiente	Hr	300
15	Integração com sistemas dos clientes	Hr	10000
16	Mão de Obra para Suporte de Primeiro Nível	Und/Mês	44
17	Mão de Obra para Suporte de Segundo Nível	Und/Mês	8
18	Mão de Obra para Supervisão do Serviço de Atendimento	Und/Mês	1

### 3.2. DESCRIÇÃO GERAL DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

3.2.1. A arquitetura modular da plataforma pretendida deve ser baseada em padrões abertos e para converter o Contact Center em um ambiente altamente flexível e dinâmico, sem investir tempo e dinheiro na integração de produtos diferentes;

3.2.2. Visando eventual expansão da estrutura montada, deve se encaixar perfeitamente a todos os tipos de centros de contato e atenção ao cliente, desde alguns poucos postos de trabalho. Deve ser modular permitindo que você adquira / contrate apenas os serviços e funcionalidades necessárias a qualquer momento e pode adicionar novos módulos no futuro para endereçar novos requisitos funcionais que o Contact Center pode necessitar, sem a necessidade de integrações complexas, pois os módulos são integrados de forma nativa na solução;

3.2.3. A plataforma a ser implantada deve ser composta por um conjunto de componentes aos quais formam uma solução robusta para Contact Center utilizando tecnologias e conceitos IP Omnichannel & Self-Service, ou seja, totalmente baseada na integração de todos os canais e pontos de atendimentos de qualquer companhia, possibilitando unificar as interações do cliente independente da forma de contato (voz, e-mail, chat, SMS, web, vídeo, redes sociais ou aplicações móveis).



### 3.3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS/SOLUÇÃO

3.3.1. Serviços de Contact Center, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinados à Central de Atendimento da Secretaria de Estado da Educação e Desporto do Amazonas, em Manaus-AM. A plataforma deve garantir que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir:

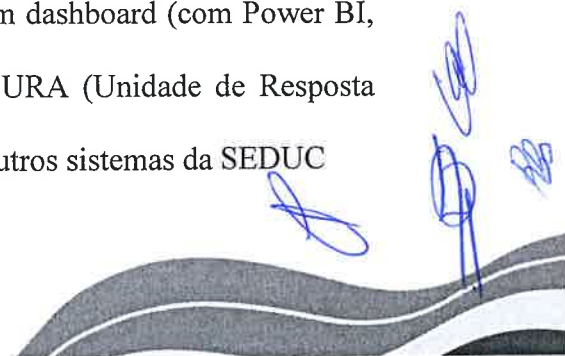
3.3.2. Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, chat, chatbot e Voicebot), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

3.3.3. O serviço de transmissão de voz para prestação do Serviço Telefônico Fixo e Móvel Comutado (STFC), para Serviços de Recepção de Ligações na Modalidade Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando o prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa (tarifação no destino), originada de telefones fixos e Móveis de todo o território nacional, e de Serviços de Discagem de Ligações, no sistema de tarifação na origem, no que tange às chamadas ativas, de ligações telefônicas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) para telefones fixos e móveis, de todo o território nacional, destinadas à CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (Contact Center) é de responsabilidade da SEDUC-AM que realizará a contratação de empresa de telecomunicações especializada.

3.3.4. O ITN deverá fornecer toda a infraestrutura e as diversas tecnologias que compõem a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação da Central de Atendimento.

3.3.5. Abaixo, segue a listagem dos serviços esperados:

- Plataforma de Gerenciamento de Omini Channel
- Manutenção e atualização do portal institucional do cliente
- 22 postos de atendimento com kits de telefonia VOIP
- Equipamentos em regime de comodato + Aditivo de Telefonia
- 0800 para População
- Suporte Técnico para todo o ambiente
- Central de gerenciamento com dashboard (com Power BI, QlikView ou Tableau)
- Contact Center Digital com URA (Unidade de Resposta Automática)
- Integração com SIGEAM e outros sistemas da SEDUC



- Instrução a atendente via intrusão (Escuta\sussurro gerencial)
- Chatbot para WhatsApp
- Chatbot para Facebook
- Chatbot para Instagram
- Resposta Automática para post em Rede Social (Com marcação do perfil do cliente)
- Consulta em Sistemas via Whatsapp
- Consulta em Sistemas via Facebook
- Consulta em Sistemas via Instagram
- Consulta em Sistemas via Telefone
- Aparelhos Telefônicos ou softphones
- Headset
- Portabilidade de linhas telefônicas
- Mão de Obra para Suporte de Primeiro Nível
- Mão de Obra para Suporte de Segundo Nível

#### CLÁUSULA QUARTA – CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

4.1. Os serviços estabelecidos neste Termo serão iniciados por demanda formal do ITN após a assinatura do aditivo.

4.2. O ITN deverá observar, conforme a demanda, os prazos estabelecidos a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
D1	Assinatura do Termo Aditivo	PRODAM / ITN	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do recebimento da convocação do ITN.
D2	Reunião inicial e apresentação do plano de inserção	PRODAM / ITN	D1 + 3 (três) dias úteis.
D3	Reuniões de Planejamento	ITN	D2 + 10 (dez) dias úteis.
D4	Entrega do Plano de Implantação	ITN	D3 + 5 (cinco) dias úteis.
D5	Aprovação do Plano de Implantação	ITN	D4 + 2 (dois) dias úteis.
D6	Iniciar a execução dos serviços contratados	ITN	D5 + 10 (dez) dias úteis.

4.3. Os prazos de entrega somente poderão ser prorrogados em caso de força maior, devidamente comprovado pelo ITN, por escrito, em data prévia à fixada para a entrega.

#### CLÁUSULA QUINTA – REGIME DE EXECUÇÃO

5.1. Os SERVIÇOS serão executados por empreitada por preço unitário.

5.2. As variações de demandas não poderão ser acima de 20%, com vistas a não gerar prejuízo para nenhuma das partes, os tempos de entrega dos serviços poderá ser revisto antes do prazo de entrega das demandas.

5.3. As demais demandas de gestão de atendimento, do sistema e infraestrutura que não sejam automatizadas e já disponibilizadas para a PRODAM poderão ser formalizadas por e-mail ou canal específico a ser definido na reunião de Kickoff (inicialização do aditivo), sempre registradas no processo de acompanhamento da fiscalização.

5.4. É responsabilidade da Equipe de Coordenação apoiar a gestão e fiscalização técnica do aditivo no acompanhamento dos serviços prestados. A Equipe de Coordenação deverá existir durante toda a execução do aditivo.

5.5. É responsabilidade da equipe de coordenação, fiscais e gestores do aditivo serem pontos focais de contato com o ITN para consolidação e formalização das diversas demandas na prestação de serviço.

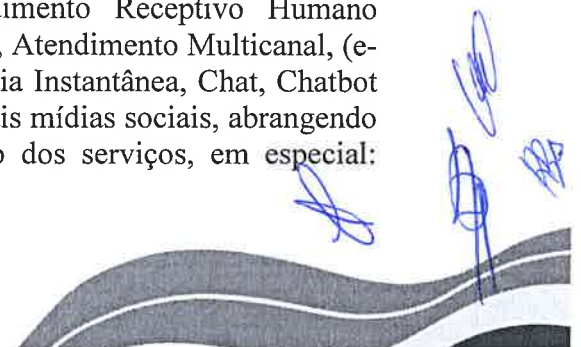
5.6. Haverá uma reunião inicial, com o gestor do aditivo e o ITN, para esclarecer assuntos relativos a questões operacionais e de gerenciamento de aditivo, que incluem a modelagem do processo de comunicação, modelos de documentos, ferramenta de comunicação a ser utilizada e responsabilidades.

5.7. Além disso, o representante legal do ITN e os seus empregados envolvidos na execução do aditivo deverão assinar os termos de responsabilidade e sigilo previstos neste Termo Aditivo.

## **CLÁUSULA SEXTA – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

6.1. A contratação de empresa, para prestação dos serviços de atendimento dos usuários dos sistemas educacionais disponibilizados pela SEDUC-AM, utilizando Agentes Virtuais com fornecimento de infraestrutura, conjugados com atendimento humano, utilizando modelo omnichannel (baseia-se no uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, com o objetivo de estreitar a relação entre online e offline, aprimorando, assim, a experiência do usuário, dessa forma, possibilita que a pergunta seja realizada por telefone/chat e obtida a resposta por meio de mídias sociais/aplicativo), faz-se necessária para evolução do funcionamento da solução com objetivo de diminuir a quantidade de filas de espera com agilidade no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das dúvidas dos estudantes por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pela SEDUC-AM.

6.2. A plataforma deve garantir que toda a jornada do cidadão seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat, Chatbot e Voicebot), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial:





infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

6.3. Sob tais argumentos, as unidades técnicas gestoras vislumbram a necessidade de evolução das melhorias da presente contratação com a integração e automação dos procedimentos, bem como estudo de viabilidade de readequação de contratação única considerando a necessidade de escoreito atendimento aos objetivos específicos deste Termo Aditivo, bem como os seguintes aspectos abaixo listados:

- a) automação de operações - a URA ativa é a ferramenta mais indicada, estratégica e ágil para que atendentes possam prestar as informações básicas aos consumidores alvo. Outra possibilidade de aplicação de automação no contact center ativo consiste nas pesquisas de satisfação. Quando utilizada paralelamente a um grande volume de chamadas, os resultados podem ser ainda melhores. Além disso, a integração da URA a sistemas de envio de SMS também pode baratear os custos de uma central – trata-se da tendência de multicanalidade das soluções de automação disponíveis no mercado;
- b) automação de operações receptivas - Em call centers que recebem fluxo elevado de chamadas diárias, como grandes operadoras de telefonia, TV e internet, o uso de URA receptiva é primordial. Os benefícios da utilização da ferramenta aparecem para os dois lados: o cliente é atendido de forma mais rápida, sem a necessidade de esperar por um atendente na fila, e o operador, por sua vez, não é sobrecarregado e pode manter bons níveis de produtividade e taxas de serviço. Dentre as funcionalidades possíveis da automação no contact center receptivo, é válido destacar o reconhecimento de voz, que permite o atendimento virtual. Da mesma forma que a URA ativa, a receptiva também permite integração: dessa vez ao call back, que faz com que os usuários não aguardem muito tempo na linha e, em vez disso, sejam contactados diretamente em poucos minutos. Além disso, a utilização de robôs tem sido largamente utilizada na iniciativa privada, sobretudo, quando parte dos serviços são realizados via chat;
- c) automação de notificações - Quando um call center dispõe de uma ferramenta que permite a automação de notificações, um gestor é notificado em tempo real dos desvios nos resultados. Vamos a um exemplo: se um operador está abaixo do nível de produtividade pré-estabelecida pela empresa, o responsável pelo funcionário recebe um aviso on flight para que possa, em seguida, tomar uma decisão de maneira assertiva em relação ao ocorrido.



## CLÁSULA SETIMA – RECURSOS HUMANOS

### 7.1. CUSTOS DE PESSOAL

7.1.1. Todos os custos de pessoal necessários à execução dos serviços devem correr por conta do ITN;

7.1.2. Os níveis salariais mínimos a serem efetivamente praticados devem levar em consideração o atendimento aos requisitos de formação, visando a boa execução dos serviços ofertados, sendo essencial a adequação dos níveis de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste termo aditivo.

### 7.2. DESCRIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

7.2.1. É responsabilidade do ITN dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os cargos necessários para o atendimento do volume e complexidade dos serviços, observadas as qualidades de serviços prestados conforme níveis de serviços definidos neste Termo aditivo;

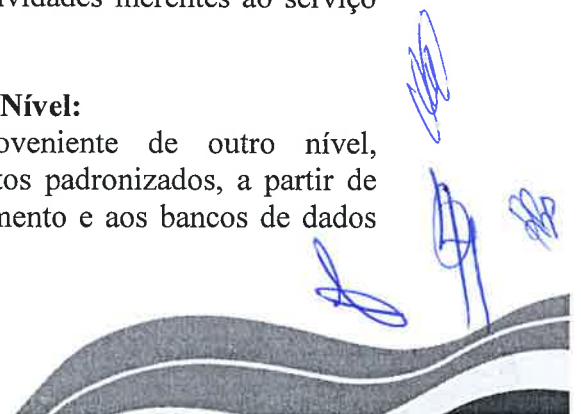
a) **ATENDENTES:** empregado do ITN, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme horários de ocupação e complexidade das atividades desempenhadas e posições de atendimento definidos junto a cada EQUIPE DE COORDENAÇÃO de produto, alocado nas dependências do ITN.

#### a.1) Atribuições básicas - Atendente 1º Nível:

- a) Realizar o teleatendimento ativo e receptivo, retorno das chamadas e atendimento via multicanais, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- b) Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas da SEDUC-AM;
- c) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
- d) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- e) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado; e
- f) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

#### a.2) Atribuições básicas - Atendente 2º Nível:

- a) Recepcionar demandas proveniente de outro nível, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados





- disponibilizados;
- b) Atendimento das requisições, desenvolvimento de novos scripts para gestão da base de conhecimento;
  - c) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, de forma ativa, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada;
  - d) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
  - e) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado;
  - f) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento; e
  - g) Reportar os pontos críticos ou oportunidades de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho da produtividade da Central de Atendimento.

**a.3) Qualificação:**

- a) Atendente 1º Nível - Escolaridade mínima: ensino médio completo;
- b) Atendente 2º Nível - Escolaridade mínima: ensino médio completo e experiência mínima de 02(dois) anos em atendimento.

**a.4) Perfil Profissional do Atendente 1º Nível:**

- a) Conhecimento básico de Internet;
- b) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- c) Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;
- d) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- e) Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

**a.5) Perfil Profissional do Atendente 2º Nível:**

- a) Conhecimento intermediário de Internet;
- b) Capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- c) Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;
- d) Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho; e
- e) Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

- b) **SUPERVISOR DO CONTACT CENTER:** Empregado do ITN, observando, rigorosamente, as legislações trabalhistas e pertinentes aplicáveis à respectiva função, atuando conforme parâmetros definidos



para cada sistema atendido, alocado nas dependências do ITN:

**b.1) Atribuições Básicas:**

- a) Identificar os possíveis ofensores ou pontos críticos que possam causar impacto no nível de serviço exigido pela PRODAM;
- b) Reportar os pontos críticos ou oportunidades de melhoria identificadas, incluindo sugestões de soluções para o ganho da produtividade da Central de Atendimento;
- c) Assegurar a qualidade dos serviços oferecidos pela Central de Atendimento;
- d) Redimensionar a estrutura da Central de Atendimento para o cumprimento dos níveis de serviço acordados;
- e) Definir escalas, avaliar aderência das escalas, realizar acompanhamento constante;
- f) Acompanhamento da operação em tempo real;
- g) Análise de indicadores de produtividade;
- h) Planejamento de metas;
- i) Estudos de viabilidade;
- j) Análise de produtividade;
- k) Análise de qualidade;
- l) Análise de eficácia de reciclagens e treinamentos aplicados;
- m) Análise estatística com pontuações de agentes e tendências;
- n) Análise de processos da operação e negócio;
- o) Desenvolvimento de projetos de melhoria e correções;
- p) Calibração de processos operacionais;
- q) Acompanhamento da eficácia e eficiência dos documentos de conhecimento
- r) Criar documentos de conhecimento, processos de trabalho e instruções de trabalho;
- s) Atualizar documentos de conhecimento;
- t) Criar relatórios de utilização de documentos;
- u) Manter interlocução com a Equipe de Coordenação de cada produto para identificar pontos de melhoria em procedimentos e processos.

**b.2) Qualificação:**

- a) Escolaridade mínima: ensino superior completo.

**b.3) Perfil Profissional:**

- a) Amplo domínio de microinformática; Windows e Office (Word e Excel);
- b) Amplo conhecimento de Internet;
- c) Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- d) Bom conhecimento do vocabulário gramatical do idioma português; clareza e objetividade na linguagem escrita;





capacidade de síntese; e  
e) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

## **CLÁSULA OITAVA – DO REAJUSTE ANUAL**

8.1. O reajustamento ocorrerá a cada período de 12 meses, após assinatura contratual, de acordo com a variação do IGPM, ou de outro índice que venha a substituí-lo. Considerando como mês inicial o mês de assinatura do termo aditivo.

## **CLÁSULA NONA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

9.1. O termo aditivo terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93 e desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, autorização formal da autoridade competente e a observação dos seguintes requisitos:

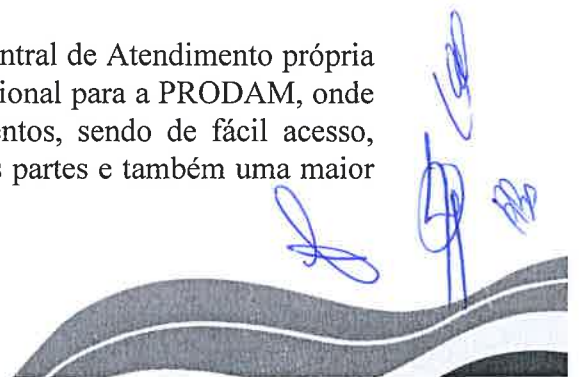
- a) os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) a Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- c) o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- d) o ITN manifeste expressamente interesse na prorrogação.

9.2. A necessidade da vigência do termo aditivo ultrapassar os 12 (doze) meses sendo estabelecido um prazo de 24 (vinte e quatro) meses se dá pela peculiaridade da contratação, que por ser um serviço com um escopo em que grande parte é algo que ainda não obteve contratações anteriores, requer um período de implantação razoável o que gera uma alta complexidade para sua execução.

9.3. É uma necessidade se ter um prazo confiável para implantação, execução e maturação dos serviços, de modo que se o contrato for prestado em apenas 12 (doze) meses, poderá ocasionar na descontinuidade, gerando prejuízos irreparáveis, tanto para a PRODAM, quanto, para a SEDUC-AM, bem como, para os cidadão usuários, comprometendo dessa forma o interesse público, e, ainda, os custos de implantação sendo diluído em um período maior, o fornecedor poderá ofertar proposta com maior vantajosidade econômica no processo de contratação.

## **CLÁSULA DECIMA – LOCAL DE IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

10.1. Os serviços contratados poderão ser prestados em Central de Atendimento própria do ITN, na cidade de Manaus-AM, sem nenhum ônus adicional para a PRODAM, onde será feita a gestão e fiscalização do contrato e treinamentos, sendo de fácil acesso, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior



agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais, cujo local estará sempre em funcionamento nos dias úteis, em horário comercial.

10.2. O papel de Preposto e equipe de gestão do ITN, deverá ser prestado, obrigatoriamente, em Manaus-AM.

10.3. Os serviços de atendimento humano (Atendimento Receptivo Telefônico, Ativo, Chat) deverão ser disponibilizados em dois turnos de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h (12 horas por dia), sendo dividido em 2(dois) grupos operacionais, atuando da seguinte forma:

- a) Grupo 1: 22 postos de atendimento humano operando de 07h às 13h;
- a) Grupo 2: 22 postos de atendimento humano operando de 13h às 19h;

10.4. Os serviços digitais (Receptivo Eletrônico - URA, Portal de Serviços, E-mail/Formulário Eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chatbot e Voicebot) deverão ser disponibilizados em regime de 24x7, sem interrupções (segunda a domingo).

10.5. Todos os níveis de atendimento humano poderão realizar atendimentos nos fins de semana, feriados e durante o período das 19h às 7h do dia seguinte em caráter de plantão com a finalidade de atender programas específicos como período de matrícula escolar anual e outros que a PRODAM necessitar ou que sejam criados.

10.6. É responsabilidade da PRODAM informar previamente ao ITN em um prazo mínimo de 15 (quinze) dias corridos sobre eventuais períodos de sazonalidades, bem como mudança nos horários e dias de atendimento.

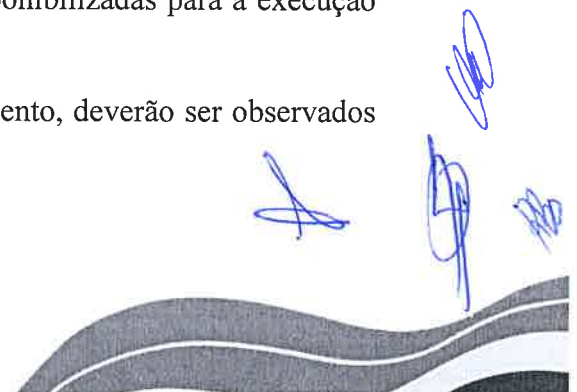
10.7. Ressalta-se que os períodos apresentados não são restritivos, uma vez que podem surgir novos períodos durante a execução contratual.

#### **CLÁUSULA DECIMA PRIMEIRA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE**

11.1. O ITN deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da PRODAM, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo aditivo, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

11.2. O ITN deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades.

11.3. Para execução das atividades da Central de Atendimento, deverão ser observados os seguintes pontos:



- a) Controle de acesso: o acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas. O ITN deverá prover segurança por meio de identificação individual dos atendentes, supervisores e gerentes utilizando a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, de forma a garantir que todas as ações efetuadas sejam de responsabilidade do funcionário do ITN;
- b) Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da SEDUC-AM, não podendo o ITN, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da SEDUC-AM. Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento deverá ser disponibilizada somente pela SEDUC-AM e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa;
- c) Visando resguardar o sigilo das informações a que vierem a ter acesso o ITN e seus funcionários alocados para a prestação dos serviços, será obrigatória a assinatura de termo de responsabilidade quanto à confidencialidade das informações, como condição ao início efetivo na prestação dos serviços;

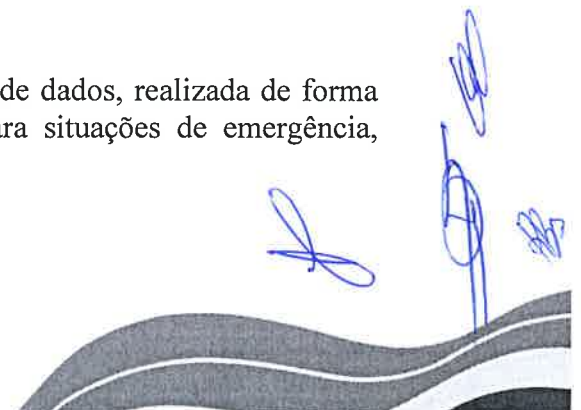
11.4. O ITN e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela PRODAM.

11.5. Para os casos de demissão do funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- a) O ITN deverá comunicar tempestivamente à PRODAM os dados dos funcionários demitidos/dispensados;
- b) Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados; e
- c) O funcionário deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado.

11.6. A PRODAM deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas do ITN, relacionados com a prestação de serviço à SEDUC/AM.

11.7. O ITN deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.



11.8. O ITN deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos (tais como: URA, DAC, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros) e de infraestrutura (tais como: acidentes, greves, interrupção no fornecimento de energia, falha em serviço de telefonia, deslizamentos/desmoraamentos, incêndio, problemas com água/esgoto, entre outras situações), de forma a garantir a continuidade dos atendimentos.

11.9. Não deve ser permitida a utilização de dispositivos de armazenamento removíveis ou impressoras (sejam locais ou remotas) em estações de trabalho utilizadas no âmbito da prestação do serviço, salvo em casos justificados e devidamente autorizados pela PRODAM.

11.10. A utilização de sistema de correio eletrônico ou qualquer outra ferramenta de transmissão de dados nos equipamentos deve ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, e de acordo com anuência da PRODAM, para os equipamentos que acessam sistemas e aplicativos da SEDUC/AM.

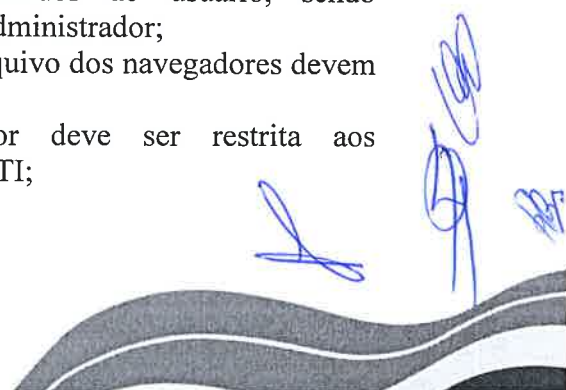
11.11. A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.

11.12. Arquivos anexados em mensagens recebidas somente devem ser abertos se forem imagens ou documentos, nos formatos utilizados internamente, compactados ou não.

11.13. Devem ser repassadas à PRODAM as mensagens de correio eletrônico que possam representar ameaça a ativos de informação.

11.14. Além dos itens de segurança citados acima, o ITN deverá providenciar também:

- a) Proteção do setup dos microcomputadores com senha. A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;
- b) Portas USB bloqueadas para equipamentos 3G e similares;
- c) Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;
- d) Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;
- e) Cada teleatendente deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;
- f) Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;
- g) Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;
- h) As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;
- i) A senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;





- j) Todos os aplicativos utilizados pelos teleatendentes devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;
- k) Aplicativos do tipo “bloco de notas – notepad” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;
- l) Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;
- m) Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central de Atendimento;
- n) Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;
- o) O uso de canetas e outros acessórios que possibilitem gravação de imagem, vídeo e de som não é permitido;
- p) Não possibilitar ao teleatendente acessar pastas e arquivos compartilhados na rede.

11.15. Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizados em portal web no ambiente intranet.

11.16. O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da SEDUC/AM e demais sites autorizados pela PRODAM, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.

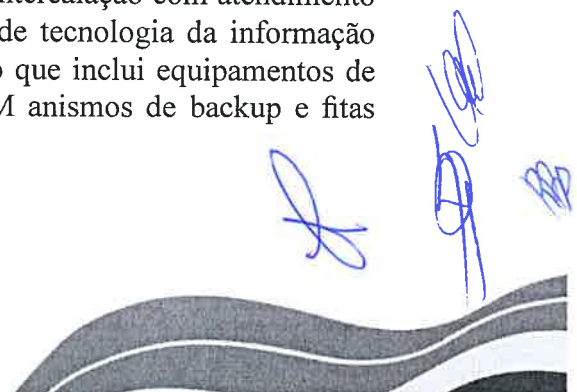
11.17. A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

11.18. As tentativas de autenticação de colaboradores devem ser registradas, independentemente de resultarem em sucesso ou fracasso, de modo que seja possível determinar a data e a hora na qual ocorreram, os identificadores de acesso utilizados e o ativo de informação associado.

11.19. Os equipamentos utilizados no âmbito da prestação de serviço devem possuir relógio sincronizado com uma fonte de referência confiável.

11.20. Todo atendimento realizado no âmbito da prestação do serviço deve ser registrado com vistas a permitir a realização de auditoria que possibilite, no mínimo, a identificação do número telefônico que originou a chamada, data e hora da demanda, bem como o número identificador do registro da demanda associado.

11.21. O ITN deverá estruturar ambiente segregado, sem intercalação com atendimento de outros clientes, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia da informação utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, bem como SEDUC-AM anismos de backup e fitas utilizados.



11.22. A PRODAM poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na Central periodicamente, com o objetivo de verificar o atendimento das exigências citadas.

As estações de trabalho e servidores utilizados no âmbito da prestação do serviço devem possuir sistema antivírus e firewall devidamente habilitados e atualizados.

11.23. O ITN deve fornecer os recursos de TI necessários para viabilizar a comunicação segura entre a sua rede e a rede da PRODAM, o que inclui o fornecimento do equipamento necessário para implementar o controle do tráfego de rede, roteadores e canais (links) de acesso eventualmente necessários.

11.24. O ITN deve fornecer os mecanismos (hardware e software) necessários para implementar o devido controle do tráfego dos dados originados ou destinados a equipamentos utilizados no âmbito da prestação do serviço.

11.25. As credenciais de acesso devem ser individuais e o seu compartilhamento não é permitido.

11.26. O cadastro de credenciais de acesso dos prestadores de serviço deve incluir, no mínimo, os seguintes dados: nome completo, identificador de acesso, telefone comercial e local de trabalho.

11.27. Os privilégios de acesso a ativos de informação devem, sempre que possível, ser agrupados em perfis que reflitam papéis desempenhados profissionalmente pelo colaborador.

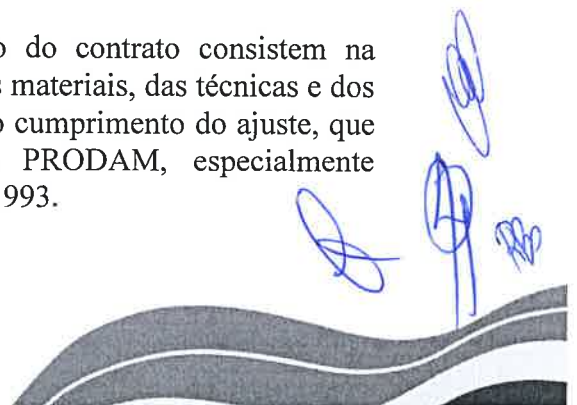
11.28. Os privilégios de acesso devem ser revogados quando a execução das atividades for suspensa ou concluída, bem como nos casos de afastamento, substituição de pessoal, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do teleatendente ou por solicitação da PRODAM.

11.29. Além dos itens de segurança listados acima, a PRODAM poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes, visando aumentar a segurança das informações na Central.

11.30. As partes resolvem, de comum acordo, incluir ao Termo aditivo o Termo de Tratamento de Dados Pessoais, sendo suas cláusulas incorporadas, para todos os efeitos e, em especial, para o efeito de adequá-lo às disposições da LGPD.

## **CLÁSULA DECIMA SEGUNDA – CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

12.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, das técnicas e dos equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da PRODAM, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.



12.2. O representante da PRODAM deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

12.3. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pelo ITN, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo Aditivo e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

12.5. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer ao ITN a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

12.6. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto do ITN a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

12.7. Em hipótese alguma, será admitido ao próprio ITN que materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

12.8. O ITN poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

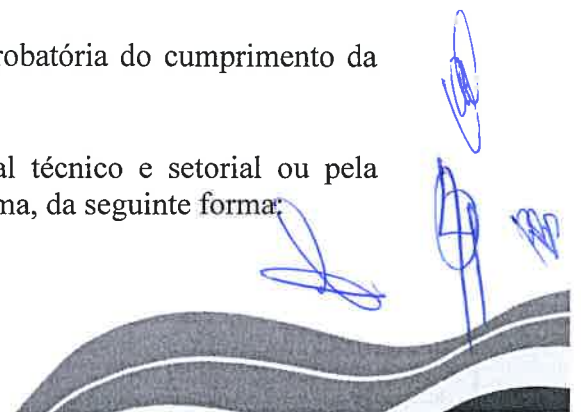
12.9. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

### **CLÁUSULA DECIMA TERCEIRA – DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO**

13.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento provisório e parcial dos serviços, nos termos abaixo.

13.2. O ITN deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual no ato da entrega da Nota Fiscal.

13.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:





# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

- a) O ITN realizará conferência minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar se o relatório de minutagem auferida está adequado com o realmente utilizado, devendo proceder a adequação dos serviços e constatar e relacionar os ajustes e revisões finais que se fizerem necessários;
- b) Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, neste caso do primeiro ao último dia do mês, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao ITN, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;
- c) O ITN fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório;
- d) O Recebimento Provisório também ficará sujeito, a conferência dos relatórios de minutagem emitidos pelo ITN, que poderá ser efetuado com o cruzamento de informações de utilização da URA da empresa de Central de Atendimento ao Usuário;
- e) No prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento dos documentos do ITN, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato;
- f) Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo;
- g) Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;







- h) Na hipótese de a verificação a que se refere item anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

13.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do Recebimento Provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

- a) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao ITN, por escrito, as respectivas correções;
- b) Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
- c) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

13.5. O Recebimento Provisório ou Definitivo do objeto não exclui a responsabilidade do ITN pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

13.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas do ITN, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

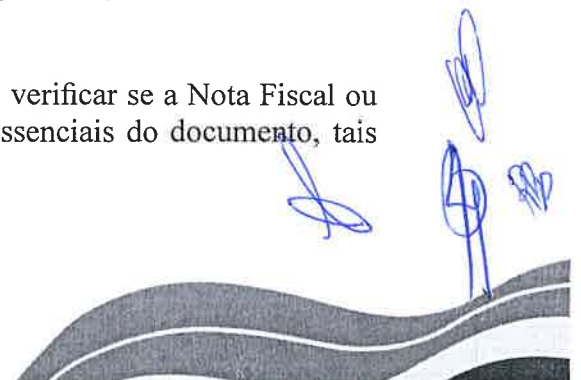
#### **CLÁUSULA DECIMA QUARTA – DO PAGAMENTO**

14.1. O pagamento será efetuado pela PRODAM no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

14.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

14.3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo Aditivo, mediante a apresentação de relatório de execução de serviço.

14.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:





- i. o prazo de validade;
- ii. a data da emissão;
- iii. os dados do contrato e do órgão;
- iv. o período de prestação dos serviços;
- v. o valor a pagar; e
- vi. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

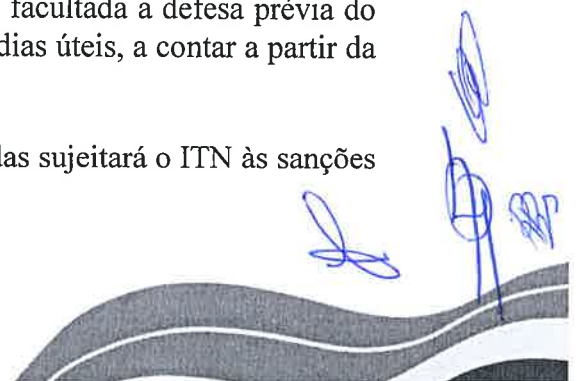
14.5. O desembolso para pagamento dos serviços seguirá o seguinte cronograma:

Mês	Valor estimado (R\$)
1	1.000.323,78
2	1.000.323,78
3	1.000.323,78
4	1.000.323,78
5	1.000.323,78
6	1.000.323,78
7	1.000.323,78
8	1.000.323,78
9	1.000.323,78
10	1.000.323,78
11	1.000.323,78
12	1.000.323,78
13	1.000.323,78
14	1.000.323,78
15	1.000.323,78
16	1.000.323,78
17	1.000.323,78
18	1.000.323,78
19	1.000.323,78
20	1.000.323,78
21	1.000.323,78
22	1.000.323,78
23	1.000.323,78
24	1.000.323,78

#### CLÁUSULA DECIMA QUINTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do art. 87 da Lei 8.666/93 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II do mesmo artigo, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da notificação da empresa.

15.2. A inexecução total ou parcial das obrigações assumidas sujeitará o ITN às sanções



previstas, podendo a Administração, garantida prévia defesa, aplicar as seguintes sanções:

Advertência, que deverá ser feita através de notificação por meio de ofício, mediante contra recibo do representante legal do ITN, estabelecendo prazo para cumprimento das obrigações assumidas.

15.3. Multa de 0,2 % (zero vírgula dois décimos por cento) por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades.

15.4. Multa de 0,4% (zero vírgula quatro décimos por cento) por dia de atraso no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades.

15.5. Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total.

15.6. No caso de atraso de entrega ou inexecução do contrato superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações.

15.7. No descumprimento parcial das obrigações, o valor da multa será calculado de forma proporcional ao inadimplemento.

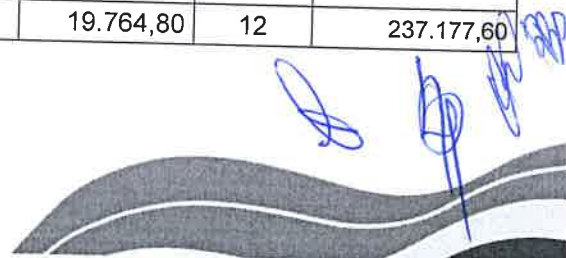
15.6. As penalidades previstas poderão ser suspensas no todo ou em parte, quando o atraso no cumprimento das obrigações for devidamente justificado, por escrito, dentro do prazo estabelecido acima.

#### **CLÁUSULA DECIMA SEXTA – DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS**

16.1. O custo estimado da contratação é o previsto no valor global máximo para os serviços descritos no item 3 do documento. Tal valor foi obtido a partir de pesquisa de mercado realizada pela área competente.

16.2. O valor previsto para contratação da solução de Omnichannel com Contact Center, incluindo toda mão de obra necessária para atendimento em 1º e 2º níveis e infraestrutura tecnológica é de:

Item	Descrição	Unidade	Qtd	Valor Unit.	Período	Total
1	Cessão de Código fonte: Plataforma de Gerenciamento de Omini Channel	Und	1	0,00	1	0,00
2	Implantação, Treinamento e Transferência de Tecnologia	Und	1	0,00	1	0,00
3	Sustentação da Plataforma	Und	12	19.764,80	12	237.177,60





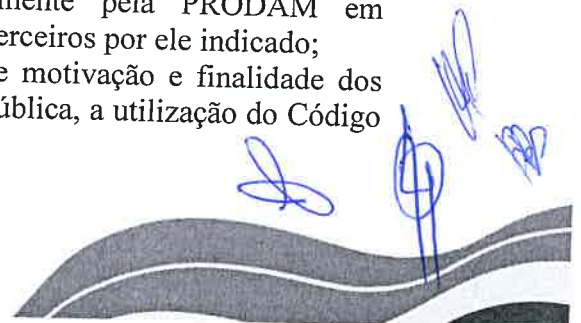


4	Unidade de Serviço de Atendimento à População	Und	40000	4,96	12	2.380.800,00
5	Postos de atendimento com kits de telefonia VOIP	Und	22	899,89	12	237.570,96
6	Equipamentos em regime de comodato + Aditivo de Telefonia	Und	22	2.275,65	12	600.771,60
7	Serviço de telefonia 0800	Und	1	5.490,30	12	65.883,60
8	Central de gerenciamento com dashboard	Und	1	12.544,12	12	150.529,44
9	Contact Center Digital com URA (Unidade de Resposta Automática)	Und	1	24.730,88	12	296.770,56
10	Instrução a atendente via intrusão (Escuta\sussurro gerencial)	Und	1	2.873,47	12	34.481,64
11	Chatbot para WhatsApp, Facebook, Instagram e Site do cliente	Und	1	16.906,01	12	202.872,12
12	Portabilidade de linhas telefônicas	Und	1	1.365,34	1	1.365,34
13	Manutenção e atualização do portal institucional do cliente	Hr	200	793,70	1	158.740,00
14	Suporte Técnico para o ambiente	Hr	300	982,56	1	294.768,00
15	Integração com sistemas dos clientes	Hr	10000	267,90	1	2.679.000,00
16	Mão de Obra para Suporte de Primeiro Nível	Und	44	6.980,15	12	3.685.519,20
17	Mão de Obra para Suporte de Segundo Nível	Und	8	8.696,44	12	834.858,24
18	Mão de Obra para Supervisão do Serviço de Atendimento	Und	1	11.898,09	12	142.777,08
						12.003.885,38

## CLÁUSULA DECIMA SETIMA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

17.1. O ITN entregará à PRODAM o Código Fonte do Software denominado Hyper Service no primeiro dia útil subsequente a assinatura do presente contrato, mediante as condições a seguir:

- O ITN participará do processo de manutenção do Código Fonte todas as vezes que se fizer necessário;
- A PRODAM assinará, juntamente com ITN, um Termo de Confidencialidade na qualidade de receptora do material digital que será entregue, o qual estará anexo a este contrato;
- As intervenções no código fonte do Software entregue serão realizadas exclusivamente pela PRODAM em conjunto com o ITN ou por terceiros por ele indicado;
- Com fulcro nos preceitos de motivação e finalidade dos contratos da administração pública, a utilização do Código





Fonte dar-se-á apenas para cumprimento do objeto do presente contrato, ou seja, prestação de serviços de Contact center com adoção de plataforma de integração de múltiplos canais e módulo de gestão e atendimento.

e) A utilização do Código Fonte fica restrita apenas a manutenções corretivas, na forma como descrita no inciso III desta cláusula.

17.2. A entrega do Código Fonte não abrange a realização manutenções evolutivas e implementações de novos requisitos funcionais.

17.3. O descumprimento desta cláusula é passível de responsabilização em âmbito cível e criminal.

### **CLÁUSULA DECIMA OITAVA – DA RATIFICAÇÃO**

18.1. Ficam ratificadas as demais cláusulas e condições constantes no acordo originário, não modificadas no todo ou em parte, pelo presente Termo Aditivo.

### **CLÁUSULA DECIMA NOVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

19.1. O ITN fica obrigado a manter durante a execução deste instrumento, todas as condições de habilitação e qualificação estipuladas para participação no convênio.

19.2. Todos os quesitos inerentes aos serviços involuntariamente não explícitos neste Termo, mas necessários à execução total dos serviços e ao seu perfeito acabamento, serão de responsabilidade do ITN.

### **CLÁUSULA VIGESSIMA - DA PUBLICAÇÃO**

20.1. A publicação do presente Termo será providenciada pela PRODAM, no Diário Oficial do Estado, até o quinto dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, devendo ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, em conformidade com o que estabelece o parágrafo único do art. 61, da Lei nº 8.666/93.

E, por estarem assim, justas e acordadas, firmam este termo em 3 (três) vias de igual teor e forma, comprometendo-se a cumprir e a fazer cumprir, por si e por seus sucessores, em juízo ou fora dele, tão fielmente como nele se contém na presença das testemunhas abaixo, para que produza os devidos e legais efeitos.

Manaus, 21 de junho de 2021.



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

**PRODAM – PROCESSAMENTO DE DADOS DO AMAZONAS S.A.**  
PRIMEIRA CONVENENTE

*(Handwritten signature)*  
**ITN – INSTITUTO DE TECNOLOGIA E NEGÓCIOS DO NORTE.**  
SEGUNDA CONVENENTE

Testemunhas:

Nome: *André Fabiano S. Pereira*  
CPF: *-49*

Nome: *RENATO BARROS DE SOUZA*  
CPF: *-87*

- Esta pagina faz parte do 01ª TERMO ADITIVO AO CONVÊNIO Nº 001/2020 DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM SI A PRODAM – PROCESSAMENTO DE DADOS DO AMAZONAS S.A. E O ITN -INSTITUTO DE TECNOLOGIA E NEGÓCIOS DO NORTE.





## PODER EXECUTIVO - SEÇÃO I

### GOVERNADORIA

**Governador do Estado do Amazonas**  
WILSON MIRANDA LIMA

**Vice-Governador do Estado do Amazonas**  
CARLOS ALBERTO SOUZA DE ALMEIDA FILHO

**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
FLÁVIO CORDEIRO ANTONY FILHO

**Secretaria de Estado da Casa Militar**  
CORONEL QOPM FABIANO MACHADO BÓ

**Secretaria de Governo**  
SERGIO PAULO MONTEIRO LITAIFF FILHO

**Procuradoria Geral do Estado – PGE**  
GIORDANO BRUNO COSTA DA CRUZ

**Controladoria Geral do Estado – CGE**  
OTÁVIO DE SOUZA GOMES

**Secretaria de Estado de Comunicação Social – SECOM**  
MARTHA BERNARDO DUARTE (Respondendo)

**Secretaria de Estado de Relações Federativas e Internacionais, com sede em Brasília – Distrito Federal – SERFI**  
ADRIANO MENDONÇA PONTE

**Escritório de Representação do Governo, em São Paulo – ERGSP**  
ALFREDO MONTEIRO LINS DE ALBUQUERQUE

### SECRETARIAS DE ESTADO

**Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ**  
ALEX DEL GIGLIO

**Secretaria de Administração e Gestão – SEAD**  
FABRÍCIO ROGÉRIO CYRINO BARBOSA

**Secretaria de Estado de Saúde – SUSAM**  
ANOAR ABDUL SAMAD

**Secretaria de Estado de Educação e Desporto – SEDUC**  
MARIA JOSEPHA PENELLA PEGAS CHAVES

**Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa – SEC**  
CÂNDIDO JEREMIAS CUMARÚ NETO (Respondendo)

**Secretaria de Estado de Segurança Pública – SSP**  
CARLOS ALBERTO MANSUR

**Secretaria de Estado de Administração Penitenciária – SEAP**  
PAULO CESAR GOMES DE OLIVEIRA JUNIOR

**Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus – SEINFRA**  
CARLOS HENRIQUE DOS REIS LIMA

**Unidade Gestora de Projetos Especiais – UGPE**  
LEONARDO BARBOSA DE SOUSA (Respondendo)

**Secretaria de Estado das Cidades e Territórios – SECT**  
JOÃO COELHO BRAGA

**Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania – SEJUSC**  
EMERSON JOSÉ RODRIGUES DE LIMA

**Secretaria de Estado da Assistência Social – SEAS**  
KELY PATRICIA PAIXÃO SILVA

**Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA**  
EDUARDO COSTA TAVEIRA

**Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação – SEDECTI**  
ANGELUS CRUZ FIGUEIRA

**Secretaria de Estado de Produção Rural – SEPROR**  
PETRUCIO PEREIRA DE MAGALHÃES JÚNIOR

**Centro de Serviços Compartilhados – CSC**  
WALTER SIQUEIRA BRITO

**Polícia Civil do Estado do Amazonas – PC**  
RICARDO APARECIDO LEITE

**Polícia Militar do Estado do Amazonas – PMAM**  
CORONEL QOPM MARCUS VINICIUS OLIVEIRA DE ALMEIDA

**Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Amazonas – CBMAM**  
CORONEL QOBM ORLEILSO XIMENES MUNIZ

### AUTARQUIAS

**Imprensa Oficial do Estado do Amazonas – IOA**  
JOÃO RIBEIRO GUIMARÃES JÚNIOR

**Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN**  
SÉRGIO AUGUSTO GRAÇA CAVALCANTE (Respondendo)

**Junta Comercial do Estado do Amazonas – JUCEA**  
MARIA DE JESUS LINS GUIMARÃES

**Superintendência de Habitação – SUHAB**  
JIVAGO AFONSO DOMINGUES DE CASTRO

**Instituto de Pesos e Medidas – IPEM**  
MÁRCIO ANDRÉ OLIVEIRA BRITO

**Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas – IPAAM**  
JULIANO MARCOS VALENTE DE SOUZA

**Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas – IDAM**  
DANIEL PINTO BORGES (Respondendo)

**Centro de Educação Tecnológica do Amazonas – CETAM**  
JOSÉ AUGUSTO DE MELO NETO

**Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH**  
JORGE DE ALMEIDA BARROSO

**Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM**  
JALIL FRAXE CAMPOS

**Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas – ARSEPAM**  
JOÃO RUFINO JÚNIOR

**Agência de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Amazonas – ADAF**  
ALEXANDRE HENRIQUE FREITAS DE ARAÚJO

### FUNDAÇÕES PÚBLICAS

**Fundação de Medicina Tropical “Doutor Heitor Vieira Dourado – FMT-AM**  
MARCUS VINÍTIUS DE FARIAS GUERRA

**Fundação Hospitalar Alfredo da Matta – FUHAM**  
RONALDO DERZY AMAZONAS

**Fundação Centro de Controle de Oncologia do Estado do Amazonas – FCECON**  
GERSON ANTÔNIO DOS SANTOS MOURÃO

**Fundação de Vigilância em Saúde do Estado do Amazonas “Dra. ROSEMARY COSTA PINTO” – FVS-RCP**  
TATYANA COSTA AMORIM RAMOS (Interina)

Programa de Trabalho: 12.364.3306.2698.0001; Natureza de Despesa: 33903301; Fonte: 01160000, tendo sido emitida pelo CONTRATANTE, em 17/10/2022 a Nota de Empenho nº 2022NE0002626, no valor de R\$ 67.437,78 (sessenta e sete mil, quatrocentos e trinta e sete reais e setenta e oito centavos); FUNDAMENTO DO ATO: Processo Administrativo nº 01.02.011304.012070/2022-14.

**ANDRÉ LUIZ NUNES ZOGAHIB**

Reitor da Universidade do Estado do Amazonas

Protocolo 110717

**ESPÉCIE:** 5º Termo Aditivo ao Contrato nº 027/2018-UEA; **DATA DE ASSINATURA:** 14 de setembro de 2022; **PARTES:** Universidade do Estado do Amazonas - UEA e empresa AMAZONPREV - Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas; **OBJETO:** O presente aditivo tem por objeto a prorrogação da vigência do Contrato Administrativo nº 027/2018 - UEA, pelo período de 15/09/2022 a 15/09/2023, para dar continuidade aos serviços educacionais realizados na Escola Normal Superior - ENS, na forma do Projeto Básico primitivo; **DO VALOR GLOBAL:** O valor global estimado do presente aditivo será de R\$ 523.628,64 (quinhentos e vinte e três mil, seiscentos e vinte e oito reais e sessenta e quatro centavos); **DO VALOR MENSAL:** O valor mensal estimado do presente aditivo será de R\$ 43.635,72 (quarenta e três mil seiscentos e trinta e cinco reais e dois centavos); **DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:** As despesas com a execução do presente contrato correrão, no presente exercício, à conta da seguinte dotação orçamentária: Unidade Orçamentária: 11304; Programa de Trabalho: 12.364.3306.2700.0011; Natureza de Despesa: 33913910; Fonte: 01160000, tendo sido emitida pelo CONTRATANTE, em 14/09/2022 a Nota de Empenho nº 2022NE0002268, no valor de R\$ 174.542,88 (cento e setenta e quatro mil, quinhentos e quarenta e dois reais e oitenta e oito centavos); **FUNDAMENTO DO ATO:** Processo Administrativo nº 01.02.011304.011914/2022-00.

**ANDRÉ LUIZ NUNES ZOGAHIB**

Reitor da Universidade do Estado do Amazonas

Protocolo 110718

## Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade - FUNATI

**TERMO DE CONTRATO Nº 006/2022**

Espécie: extrato do termo de contrato nº 006/2022; data de assinatura: 21 de outubro de 2022; partes: Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade - FUNATI e Fundação de Apoio Institucional - MURAKI; Objeto: este termo de contrato tem por objetivo a contratação de pessoa jurídica sem fins lucrativos para apoio institucional na execução do projeto denominado Programa Viver Ativo e Saudável: Construindo Vencedores para servidores ativos, aposentados e pensionistas da AMAZONPREV, conforme Projeto Básico; prazo: 06 (seis) meses; do valor global: o valor global do presente termo de contrato é de R\$ 410.000,00 (quatrocentos e dez mil reais) da dotação orçamentária: as despesas com a execução correrão à conta da seguinte dotação orçamentária UO: 13301; Programa de Trabalho: 09.122.0001.2001.0001; Fonte de Recurso: 04020000; Natureza da Despesa: 33903979, NE nº 2022NE0000031; fundamento do ato: Processo Administrativo 01.02.021302.000325/2022-70.

**EULER ESTEVES RIBEIRO**

Reitor da Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade - FUNATI

Protocolo 110708

**PORTARIA Nº 011/2022**

O REITOR DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ABERTA DA TERCEIRA IDADE, no uso de suas atribuições legais, e CONSIDERANDO o que determina o artigo 67, da Lei nº 8.666/1993, no que é pertinente ao acompanhamento da execução dos contratos administrativos celebrados pelo Estado do Amazonas, por intermédio da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas;

CONSIDERANDO o que consta nos autos do Processo de nº 01.02.021302.000325/2022-70, relativos à contratação de pessoa jurídica sem fins lucrativos para apoio institucional na execução do projeto denominado Programa Viver Ativo e Saudável: Construindo Vencedores para servidores ativos, aposentados e pensionistas da AMAZONPREV; CONSIDERANDO, ainda, as exigências do Sistema de Gestão de Contratos (SGC) da Secretaria de Estado da Fazenda.

**RESOLVE:**

I - DESIGNAR o servidor JOSÉ MARIA AFFONSO HOLANDA, Auxiliar de Gabinete, Matrícula nº 221.654-0 A, lotado na Coordenação de Finanças da FUNATI, para que proceda a FISCALIZAÇÃO TÉCNICA do Contrato nº 006/2022 celebrado com a FUNDAÇÃO APOIO INSTITUCIONAL MURAKI, a partir de 20 de outubro de 2022.

III - DETERMINAR que o referido servidor adote todos os procedimentos necessários à fiscalização dos ajustes, observando em especial a Lei nº 8.666/1993, as instruções e normatizações estabelecidas por meio de portarias, circulares, instruções normativas, ordens de serviço, resoluções que regulem ou venham a regular a matéria, inclusive.

CIENTIFIQUE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRE-SE.

GABINETE DO REITOR DA FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ABERTA DA TERCEIRA IDADE, em Manaus (AM), 21 de outubro de 2022.

**EULER ESTEVES RIBEIRO**

Reitor da Fundação Universidade Aberta da Terceira Idade - FUNATI

Protocolo 110711

## Processamento de Dados do Amazonas - PRODAM

### EXTRATO DO 1º TERMO ADITIVO AO CONVÊNIO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA N.º 001/2020.

Fundamento: Lei nº 13.019/2014 c/c Artigo 8º parágrafo 2º Inciso I da Lei 13.303/2016

Objeto: Prestação de serviços de Contact Center com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel.

Contratante: PRODAM - Processamento de Dados Amazonas S.A.

Contratada: ITN - Instituto de Tecnologia e Negócios do Norte.

Vigência: 21/06/2020 a 20/06/2022.

Valor Global: R\$ 24.007.770,72 (vinte e quatro milhões sete mil setecentos e setenta reais e setenta e dois centavos).

Dotação orçamentária: recursos próprios da PRODAM S.A.

Manaus, 26 de outubro de 2022

**LINCOLN NUNES DA SILVA**

Diretor-Presidente da PRODAM - Processamento de Dados Amazonas S/A

Protocolo 110754

**DIÁRIO OFICIAL DO AMAZONAS**

diario.imprensaoficial.am.gov.br

imprensa oficial GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

AMAZONAS GOVERNO DO ESTADO

CLIQUE AQUI PARA O DOWNLOAD DA ÚLTIMA EDIÇÃO

CLIQUE AQUI E VISUALIZE A PÁGINA EM PDF