



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

**03ª TERMO ADITIVO AO CONVÊNIO
Nº 001/2020 DE COOPERAÇÃO
TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM
SI A PRODAM – PROCESSAMENTO
DE DADOS AMAZONAS S.A. E O ITN -
INSTITUTO DE TECNOLOGIA E
NEGÓCIOS DO NORTE.**

PARTÍCIPIES:

PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS 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**, casado, 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 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 27 da Lei Federal N.º 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* destinados à Central de Serviços da Secretaria de Estado da Saúde do Amazonas, compreendendo os serviços de Atendimento Ativo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), 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 Saúde do Amazonas – SES/AM.

CLÁUSULA SEGUNDA – ATRIBUIÇÕES DAS CONVENENTES

2.1. OBRIGAÇÕES DO PROCESSAMENTO DE DADOS 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;

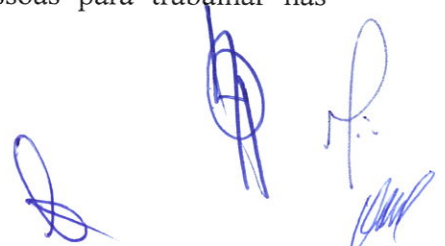
2.1.3. Notificar ao ITN por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

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 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;

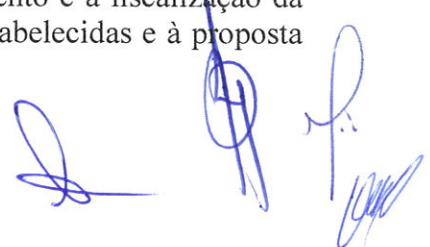
2.1.13. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos técnicos do ITN;

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, 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;

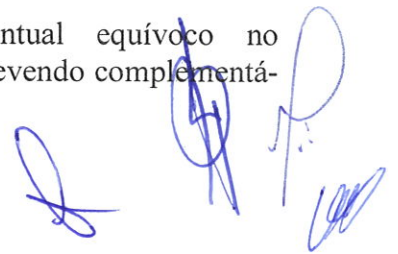
2.2.4. Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo aditivo, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual;

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;

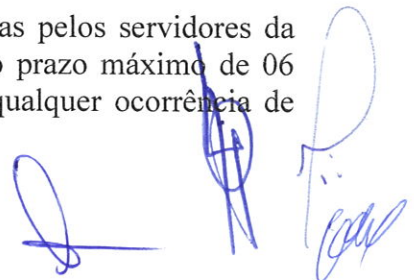
2.2.12. O ITN compromete-se a fornecer a PRODAM toda a documentação e base de dados relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse;

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 “*Contact Center*”, 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;

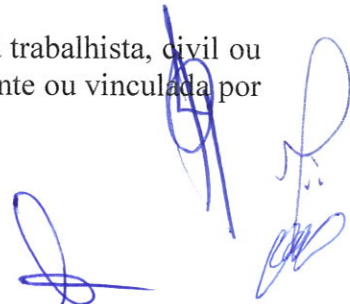
2.2.21. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos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

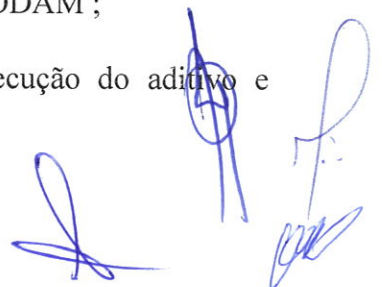
2.2.33. Responder pelos danos causados diretamente a PRODAM ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela PRODAM;

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 Ativo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), 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;

3.1.2. 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	Qtd
1	Postos de atendimento com kits de telefonia	Und/Mês	10,00
2	Equipamentos em regime de comodato +Contrato de Telefonia	Und/Mês	10,00
3	Serviço de telefonia 0800	Und/Mês	1,00
4	Contact Center Digital com URA (Unidade de Resposta Automática)	Und/Mês	1,00
5	Portabilidade de linhas telefônicas	Und	1,00
6	Mão de Obra para Suporte de Primeiro Nível	Und/Mês	10,00
7	Mão de Obra para Supervisão do Serviço de Atendimento	Und/Mês	1,00

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 de Voz sobre IP.

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, destinados à Central de Atendimento da Secretaria de Estado da Saúde do Amazonas, em Manaus-AM. A plataforma deve compreender os canais a seguir:

3.3.2. Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), 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. 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).

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.

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
1	Assinatura do contrato	PRODAM / ITN	Até 3 (três) dias úteis, a contar do recebimento da convocação do Órgão CONTRATANTE.
2	Reunião inicial e apresentação do plano de inserção	PRODAM / ITN	Até 3 (três) dias úteis, a contar da data da assinatura do termo aditivo.
3	Reuniões de Planejamento	ITN	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.





4	Entrega do Plano de Implantação	ITN	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da assinatura do contrato.
5	Aprovação do Plano de Implantação	ITN	Até 3 (três) dias úteis, a contar da data da entrega do plano de implantação
6	Iniciar a execução dos serviços contratados	ITN	Imediatamente após a aprovação do plano de implantação.

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 global.

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

5.3. As 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.



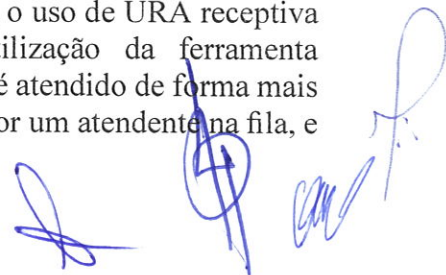
CLÁUSULA SEXTA – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. A contratação de empresa, para prestação dos serviços de atendimento dos usuários da rede de saúde mantida pela SES-AM, utilizando Agentes Humanos com fornecimento de infraestrutura tecnológica, 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 cidadãos, na utilização dos serviços disponibilizados pela SES-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), 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 escoreto 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;

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 preestabelecida 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.

CLÁUSULA SÉTIMA – RECURSOS HUMANOS

7.1. CUSTOS DE PESSOAL

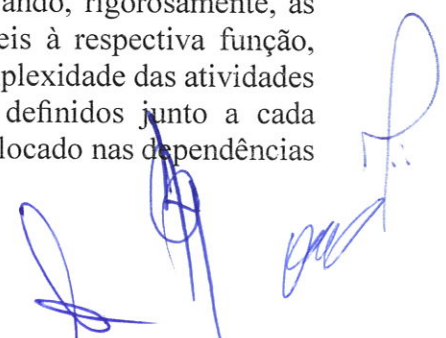
7.1.1. Todos os custos de pessoal necessários à execução dos serviços devem correr por conta do ITN;

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.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

a.1) Atribuições básicas - Atendente de *Contact Center*:

- 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 SES-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) Qualificação:

- a) Atendente de *Contact Center* - Escolaridade mínima: ensino médio completo;

a.3) Perfil Profissional do Atendente de *Contact Center*:

- a) Conhecimento básico de Internet e telefonia;
- 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;



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

- 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.

CLÁUSULA 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

CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

9.1. Contrato 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:

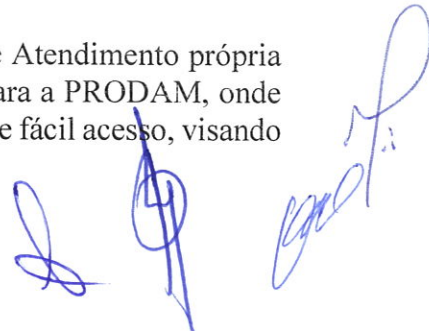
- a) os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) a Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- c) o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- d) o ITN manifeste expressamente interesse na prorrogação.

9.2. A necessidade da vigência contratual 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 SES-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.

CLÁUSULA DÉCIMA – 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, sendo dividido em 2(dois) grupos operacionais, atuando da seguinte forma:

- a) Grupo 1: 5 postos de atendimento humano operando de 08 às 12 h;
- a) Grupo 2: 5 postos de atendimento humano operando de 14 às 18 h;

10.4. 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.

10.5. 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.

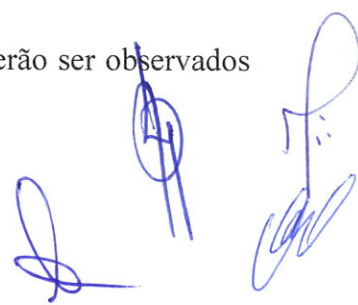
10.6. Ressalta-se que os períodos apresentados não são restritivos, uma vez que podem surgir novos períodos durante a execução contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA 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:





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

- 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 SES-AM, não podendo o ITN, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal da SES-AM. Toda informação originária da prestação dos serviços de teleatendimento deverá ser disponibilizada somente pela SES-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;

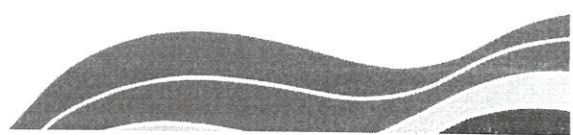
11.4. O ITN e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela PRODAM.

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 SES/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/desmoraonamentos, 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 SES/AM.

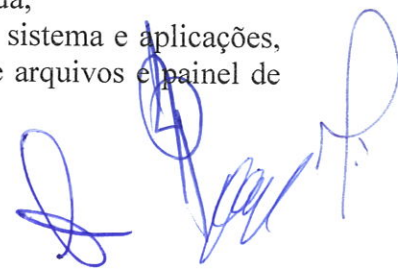
11.11. A transmissão de arquivos executáveis, compactados ou não, anexados a mensagens de correio eletrônico não será permitida.

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.

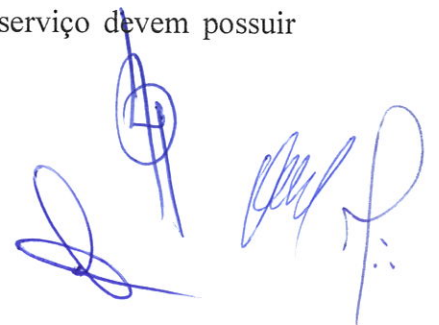
11.15. Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizados em portal web no ambiente intranet.

11.16. O acesso aos demais sites de Internet, com exceção do site da SES/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 SES-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 a este Termo Aditivo o Termo de Tratamento de Dados Pessoais, sendo suas cláusulas incorporadas, para todos os efeitos e, em especial, para efeito de adequá-lo às disposições da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA 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.

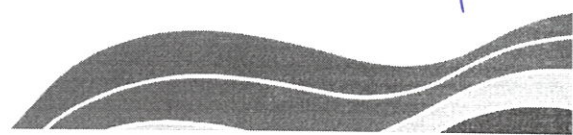
12.3. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pelo ITN, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo Aditivo e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, 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 que ao próprio ITN 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 DÉCIMA 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.

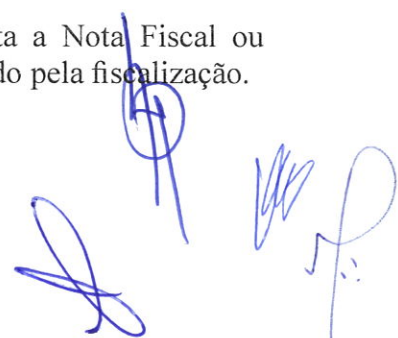
13.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

- 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.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

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 DÉCIMA 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	145.041,51
2	143.676,17
3	143.676,17
4	143.676,17





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

5	143.676,17
6	143.676,17
7	143.676,17
8	143.676,17
9	143.676,17
10	143.676,17
11	143.676,17
12	143.676,17
13	143.676,17
14	143.676,17
15	143.676,17
16	143.676,17
17	143.676,17
18	143.676,17
19	143.676,17
20	143.676,17
21	143.676,17
22	143.676,17
23	143.676,17
24	143.676,17

CLÁUSULA DÉCIMA 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 contrarrecibo 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.

15.8. 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 DÉCIMA 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 Contact Center, incluindo toda mão de obra necessária para atendimento de Contact Center e infraestrutura tecnológica é de:

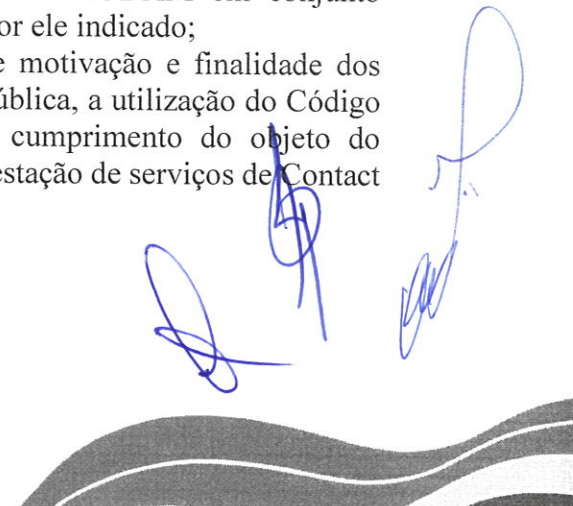


Item	Descrição	Unidade	Qtd	Valor Unitário (R\$)	Período	Valor Total (R\$)
1	Postos de atendimento com kits de telefonia	Und/Mês	10,00	899,89	12,00	107.986,80
2	Equipamentos em regime de comodato +Contrato de Telefonia	Und/Mês	10,00	2.275,65	12,00	273.078,00
3	Serviço de telefonia 0800	Und/Mês	1,00	5.490,30	12,00	65.883,60
4	Contact Center Digital com URA (Unidade de Resposta Automática)	Und/Mês	1,00	24.730,88	12,00	296.770,56
5	Portabilidade de linhas telefônicas	Und	1,00	1.365,34	1,00	1.365,34
6	Mão de Obra para Suporte de Primeiro Nível	Und/Mês	10,00	6.980,15	12,00	837.618,00
7	Mão de Obra para Supervisão do Serviço de Atendimento	Und/Mês	1,00	11.898,09	12,00	142.777,08
Total						1.725.479,38

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – 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:

- a) O ITN participará do processo de manutenção do Código Fonte todas as vezes que se fizer necessário;
- b) 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;
- c) As intervenções no código fonte do Software entregue serão realizadas exclusivamente pela PRODAM em conjunto com o ITN ou por terceiros por ele indicado;
- d) 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 DÉCIMA 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 DÉCIMA NONA – 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 VIGÉSIMA – 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 03 (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.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Manaus, 25 de fevereiro de 2022.

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

Mauricio Mizobe
ITN – INSTITUTO DE TECNOLOGIA E NEGÓCIOS DO NORTE.
SEGUNDA CONVENENTE

Testemunhas:

Nome: Mauricio Mizobe
CPF: 28

Nome: André Luiz S. Pereira
CPF: 477.

sexta-feira

28

out/2022

DIÁRIO
ESTADO DO AMAZONAS



OFICIAL

Número 34.855 | Ano CXXIX
www.imprensaoficial.am.gov.br

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)

RESOLVE:

Autorizar a emissão de passagens aéreas dos atletas dispostos nesta, para representar o Estado do Amazonas na participação do EVENTO: Campeonato Brasileiro de Judô 2022. PERÍODO: 12/10/2022 à 17/10/2022 DESTINO: Curitiba/PR. ATLETAS: David Alan Silva Batista, CPF: 838.XXX.XXX-34; David Washington Ferreira do Vasconcelos, CPF: 075.XXX.XXX-07; Jadson Laynon de Araújo Souto, CPF: 034.XXX.XXX-79. REFERÊNCIA PROCESSUAL: 01.02.028302.003668/2022-35.

GABINETE DO DIRETOR-PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO AMAZONAS DE ALTO RENDIMENTO - FAAR, em Manaus, 28 de outubro de 2022.

JORGE ELIAS COSTA DE OLIVEIRA

Diretor-Presidente da Fundação Amazonas de Alto Rendimento

Protocolo 110977

Processamento de Dados do Amazonas – PRODAM

EXTRATO DO 3º 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, destinados à central de serviços da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas.

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

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

Valor Global: R\$ 3.449.593,42 (três milhões quatrocentos e quarenta e nove mil quinhentos e noventa e três reais e quarenta e dois centavos).

Vigência: 25/02/2022 a 24/02/2024.

Dotação orçamentária: recursos próprios da PRODAM S.A.

Manaus, 28 de outubro de 2022

LINCOLN NUNES DA SILVA

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

Protocolo 111020

Empresa Estadual de Turismo – AMAZONASTUR

AVISO Nº 04/2022 - ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

A EMPRESA ESTADUAL DE TURISMO DO AMAZONAS, torna público a adesão à Ata de Registro de Preços nº 017/2021 - AADC, decorrente do Pregão Presencial nº 047/2021 - AADC/SRP, que tem por objeto registrar preço para eventual contratação do serviço de empresa especializada no gerenciamento eletrônico de documentos, com fundamento na Lei nº 13.303/2016, e no Decreto Estadual nº 40.674/2019.

Órgão Gerenciador: Agência Amazonense de Desenvolvimento Cultural - AADC.

Empresa Vencedora: A. F. C. CONSULTORIA EM TECNOLOGIA EIRELE-ME, CNPJ nº 10.802.124/0001-88;

Processo Administrativo nº. 01.04.016508.002346/2022-54.

CIENTIFQUE-SE, CUMPRE-SE E PUBLIQUE-SE.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA EMPRESA ESTADUAL DE TURISMO, em Manaus, 28 de outubro de 2022.

GUSTAVO DE ARAÚJO SAMPAIO

Presidente da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas

Protocolo 110966

ERRATA AO EXTRATO DO CONTRATO Nº 038/2021-AMAZONASTUR, assinado em 10/11/2021 - celebrado entre AMAZONASTUR - CNPJ: 05.662.046/0001-90 e a BARRA SOM SISTEMAS DE ÁUDIO E VÍDEO LTDA - CNPJ: 03.340.266/0001-71 publicada no Diário Oficial do Estado do Amazonas nº 34.635 na data 02/12/2021, fl. 42 - Poder Executivo - Seção II. ONDE SE LÊ: VALOR GLOBAL: R\$ 17.116,92 (dezesseis mil, cento e dezesseis reais e noventa e dois centavos); LEIA-SE: VALOR GLOBAL: R\$ 17.116,93 (dezessete mil, cento e dezesseis reais e noventa e três centavos).

Manaus, 28 de outubro de 2022.

GUSTAVO DE ARAÚJO SAMPAIO

Presidente da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas

Protocolo 110964

EXTRATO DO TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 002/2022, celebrado entre EMPRESA ESTADUAL DE TURISMO DO AMAZONAS - AMAZONASTUR (CNPJ n. 05.662.046/0001-90) e L. F. SAMPAIO REBELO EIRELI (CNPJ n. 31.395.333/0001-36).

OBJETO: Constitui objeto deste acordo de cooperação a viabilização, pela L. F. SAMPAIO REBELO EIRELI, da utilização do aplicativo "PREÇO JUSTO", mediante adesão voluntária dos servidores da Amazonastur, por um período de 06 (seis) meses, não sobrevivendo nenhum ônus financeiro ou obrigacional à empresa em face do CONCEDENTE, tampouco dos servidores que se utilizarem do aplicativo., conforme Processo Administrativo nº. 01.04.016508.002126/2022-20.

FUNDAMENTO LEGAL: Art. 1º, §1º, inciso I, Instrução Normativa nº 008, de 17 de setembro de 2004 da Controladoria Geral do Estado-CGE.

PRAZO: 06 (seis) meses, a contar da assinatura do Termo.

VALOR: não haverá repasse de recursos entre os participantes do Termo de Cooperação.

Manaus, 26 de outubro de 2022.

GUSTAVO DE ARAÚJO SAMPAIO

Presidente da Empresa Estadual de Turismo do Amazonas

Protocolo 110965

Agência de Desenvolvimento e Fomento do Estado do Amazonas – AFEAM

AVISO DE LEILÃO

LEILÃO PÚBLICO Nº 02/2022 - AFEAM

O Estado do Amazonas, por meio da Agência de Fomento do Estado do Amazonas S. A - AFEAM, sediada na Avenida Constantino Nery, nº 5733, Flores, Manaus, Amazonas, CEP: 69.058-795, comunica aos interessados que, através da Comissão Interna de Coordenação, realizará LEILÃO PÚBLICO, consoante as condições constantes do Edital de Leilão nº. 2/2022, de bens móveis e imóveis:

1. DO OBJETO DA VENDA

1.1 Diversos bens móveis, imóveis, máquinas e equipamentos sendo bens não de uso - BNDUS e inservíveis de sua propriedade. Todos os lotes estão relacionados no Anexo A do Edital que se encontra em poder do Leiloeiro e da Comissão Interna de Coordenação da AFEAM.

2. DO LOCAL E DATA DO LEILÃO

2.1 O Leilão se realizará no dia 15/12/2022 às 10h do horário de Brasília ou 09h do horário de Manaus, exclusivamente de forma on-line, observadas as condições descritas no Edital.

3. CONSULTA E RETIRADA DO EDITAL

3.1. O Edital e seus anexos poderão ser consultados no endereço eletrônico www.afeam.am.gov.br e na página do leiloeiro www.norteleiloes.com.br ou na AFEAM localizada no endereço do preâmbulo, de segunda a sexta-feira no horário comercial, por meio dos telefones (92) 3655-3087/3046 e ainda com o leiloeiro oficial SANDRO DE OLIVEIRA, por meio dos telefones (91) 98233-4700 (WhatsApp) e (91)3033-9009.

MARCOS VINICIUS CARDOSO DE CASTRO

Diretor-Presidente da Agência de Fomento do Estado do Amazonas

- AFEAM

Protocolo 110899

Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas - ADS

EXTRATO DO CONTRATO Nº. 729/2022.

Processo Administrativo nº. 018502.0003654/2022 **CONTRATADA:** AGRICOLA TANGARÁ LTDA. **CNPJ:** 08.881.343/0001-14. **OBJETO:** Fornecimento de Caixas para criação de Abelhas sem ferrão e embalagens tipos sacos. **VIGÊNCIA:** 12 (doze) meses, a contar de 11 de outubro de 2022. **VALOR GLOBAL:** R\$ 443.496,80 (Quatrocentos e quarenta e três mil, quatrocentos e noventa e seis reais e oitenta centavos). **DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA:** 2022NE0001391 de 10/10/2022. **FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:** Lei n.º 13.303/2016 e Pregão Presencial 008/2022- CIL- ADS. **GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO AMAZONAS-ADS**, em Manaus, 27 de outubro de 2022.

MICHELLE MACEDO BESSA

Presidente da Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas

Protocolo 110895