



Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO



TERMO DE REFERÊNCIA Nº 14/2022						
I - INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS SOBRE A AQUISIÇÃO						
1- ÓRGÃO: Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Estado – MATO GROSSO SAÚDE			2 – TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO N.º 14/2022/CADM/MTS			
3- NÚMERO DA UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 11303			4- DESCRIÇÃO DE CATEGORIA DE INVESTIMENTO: () Capacitação () Equipamento de Apoio () Equipamento de TI () Consultoria/Auditoria/Assessoria () Despesa de Custeio () Bens de Consumo () Material Permanente (X) Serviços			
5- UNIDADE ADMINISTRATIVA SOLICITANTE: UNIDADE DE ATIVOS E PASSIVOS						
II - FUNDAMENTAÇÃO MÍNIMA PARA AQUISIÇÃO DE BENS						
1 - OBJETO SINTÉTICO: Contratação de licença de software com uma plataforma de atendimento rápido, através da ferramenta de Chatbot, sendo ela o WhatsApp, para gestão de atendimento e atender a demandas do Instituto de Assistência a Saúde de Servidores do Estado- Mato Grosso Saúde						
2 - ELENCO DOS ITENS DA CATEGORIA DO BEM:						
2.1. A AQUISIÇÃO É ORIUNDA DE VERBA DE CONVÊNIO: () SIM (X) NÃO						
2.2. ESPECIFICAR A DEMANDA E FAZER O VINCULO COM A DOTAÇÃO ORÇAMENTARIA POSTA NO PTA INDICANDO O LOTE E ITEM.						
LOTE 01						
ITEM	CÓD. SIAG	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD.	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
01	1102721	LICENÇA DE SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, COM CANAL DE ATENDIMENTO DE MÍDIA SOCIAL, DISPONIBILIZAÇÃO DE CHAT ONLINE PARA ATENDIMENTO AUTOMATIZADO E ATENDIMENTO HUMANO, CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA.	SERVIÇO	24	R\$ 1686,12	R\$ 40.466,70
VALOR TOTAL R\$ 40.466,70 (quarenta mil quatrocentos e sessenta e seis reais e setenta centavos)						



Assinado com senha por MARCOS VINICIUS PEREIRA DA SILVA - COORDENADOR / CADM - 23/11/2022 às 17:05:50, MARIA DO PERPETUO SOCORRO DE OLIVEIRA - COORDENADOR / CRB - 23/11/2022 às 17:35:27, VITOR ARRUDA DE MIRANDA - CHEFE DE UNIDADE III / UNAP - 23/11/2022 às 17:35:50 e MISMA THALITA DOS ANJOS COUTINHO - PRESIDENTE AUTARQUIA / GABPRES - 28/11/2022 às 08:28:19.
Documento Nº: 5595011-4380 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=5595011-4380>



MTSAUDEDIC202216228A



Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO



PREVISÃO NO PTA 2022				
DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA	PROGRAMA	AÇÃO (P/A/O/E)	ITEM DESPESA	VALOR DA AQUISIÇÃO
11303	036	2009	3.3.90.40.002	R\$ 40.466,70
2.3. Tipo do empenho: ☒ Global ☐ Estimado				
2.4. A aquisição implicará em aumento da despesa? ☐ Sim ☒ Não Declaro que a despesa tem adequação orçamentária e financeira com a LOA e compatibilidade com o PPA e a LDO (Art. 16, incisos I e II da Lei Complementar 101/2000). Misma Thalita dos Anjos Coutinho Ordenadora de Despesas				
3 – JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ADMINISTRATIVA: Trata-se de serviço essencial, de natureza contínua a ser prestado na forma de execução indireta, visando atender as demandas do Instituto de Assistência A Saúde dos Servidores do Estado (Mato Grosso Saúde) no desempenho das suas funções, selecionando a proposta mais vantajosa e que garanta boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para a diminuição dos gastos pela Administração. O Instituto de Assistência a Saúde dos Servidores do Estado tem por objetivo agilizar e beneficiar o atendimento junto aos beneficiários, visto que atualmente consta apenas contato via telefone e email sendo notório que hoje em dia a população está buscando presteza no serviços e informações, já que hoje temos o celular como uma ferramenta imprescindível no dia-a-dia. Devido a época do auge do COVID-19, houve um aumento tecnológico para os Serviços de que trata este Termo de Referência, os quais são de natureza continua e, por serem serviços de necessidades identificadas foi sugerido o desenvolvimento de uma solução web de serviços de autoatendimento tipo chatbot, com emulação humana, com as características de funcionamento de Call Center, contemplando os atendimentos para os beneficiários. Deverá permitir e tratar mais de uma solicitação simultaneamente, através de um número único direcionando os diversos serviços de atendimentos, agilizando a recepção e resposta aos usuários que podem demandar um ou mais serviços oferecidos pelo MATO GROSSO SAÚDE em um único contato, sendo possível oferecer mais agilidade ao atendimento tornando-o mais dinâmico, uma vez que, a maioria das pessoas que possuem smartphone já tem o aplicativo instalado. 3.1 FUNDAMENTAÇÕES LEGAIS: Deverá ser observado o disposto na Lei nº 14.133/2021, Decreto nº 1.126/2021 e, supletivamente, pelos princípio da teria geral dos Contratos e pelas disposições de direito privado, bem como pelas cláusulas e condições deste Termo de Referência. 3.2 INSERIR A INFORMAÇÃO DE QUE HOUVE PESQUISA DA INEXISTÊNCIA DE ATA DISPONÍVEL DA SEPLAG Não há vigente na SEPLAG/MT Ata de Registro de Preços que trate do serviço que pretende-se contratar.				
4 – DA PARTICIPAÇÃO: Não se aplica				
5 – MODALIDADE LICITATÓRIA: A aquisição pretendida dar-se à por meio de Dispensa de Licitação, com fulcro no artigo 75 da Lei 14.133/2021, comumente denominada <u>COMPRA DIRETA</u> .				
6 – JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO FORNECEDOR: O fornecedor será escolhido através da oferta do <u>MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE</u> , o que caracteriza a proposta mais vantajosa à Administração Pública.				
7 - DA ESPECIFICAÇÃO TECNICA: A aquisição do uso da licença se dará por 24 meses, com pagamentos mensais.				



Assinado com senha por MARCOS VINICIUS PEREIRA DA SILVA - COORDENADOR / CADM - 23/11/2022 às 17:05:50, MARIA DO PERPETUO SOCORRO DE OLIVEIRA - COORDENADOR / CRB - 23/11/2022 às 17:35:27, VITOR ARRUDA DE MIRANDA - CHEFE DE UNIDADE III / UNAP - 23/11/2022 às 17:35:50 e MISMA THALITA DOS ANJOS COUTINHO - PRESIDENTE AUTARQUIA / GABPRES - 28/11/2022 às 08:28:19.
Documento Nº: 5595011-4380 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=5595011-4380>



MTSAUDEDIC202216228A

SIGA



Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO

As informações técnicas descritas abaixo.

- 7.1. Possuir gestão de atendimento multicanal (WhatsApp), no mínimo;
- 7.2. Deverá ter 20 usuários, sendo: 18 para atendimento, 1 para colaborador e 1 para administrador;
- 7.3. Permitir o gerenciamento de um ou mais canais de atendimento diferentes;
- 7.4. Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: "Olá Paulo! Seu e-mail é: paulo@seuprovedor.com.br?";
- 7.5. Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;
- 7.6. Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;
- 7.7. Permitir a captura de dados como nome, número de documento, endereço, endereço eletrônico, telefone fixo e/ou celular ou qualquer outro dado importante ao cadastro. Esta captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:
 - 7.7.1. Possibilitar que solicite informações sempre ou somente a primeira vez que o cidadão acessar a plataforma de atendimento. Esta função deve ser configurável; atendimento automatizado.
 - 7.8. Possuir resposta automática e personalizada para agradecer ao cidadão por preencher a informação solicitada;
 - 7.9. Possuir opção para permissão ou proibição de visualização da informação pelo agente de atendimento;
 - 7.10. Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
 - 7.11. Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;
 - 7.12. Permitir a seleção de horário de solicitação da pergunta;
 - 7.13. Permitir o envio de mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade;
 - 7.14. Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;
 - 7.15. Permitir envio e uso de emoji;
 - 7.16. Permitir a inclusão de tabelas para classificação do atendimento;
 - 7.17. Permitir a configuração por grupo de agentes conforme a seguir;
 - 7.18. Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;
 - 7.19. Possuir transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contém agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
 - 7.20. Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todo o histórico;
 - 7.21. Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
 - 7.22. Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
 - 7.23. Permitir inserção de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
 - 7.24. Permitir a importação da lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;
 - 7.25. Permitir a visualização dos contatos cadastrados com possibilidade de exportação e geração de listagem por canal.
 - 7.26. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
 - 7.27. A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS;
 - 7.28. Permitir que os gestores monitorem os atendimentos com as seguintes opções:
 - 7.29. Por agentes e seus respectivos atendimentos;
 - 7.30. Permitir a transferência de atendimento;
 - 7.31. Permitir a finalização do atendimento;
 - 7.32. Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
 - 7.33. Possuir visualização da duração do atendimento;
 - 7.34. Possuir visualização do grupo de atendimento.
 - 7.35. Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatísticas do consumo mensal, de mensagens contratadas, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, no mínimo;
 - 7.36. A SOLUÇÃO deverá possuir Dashboards com funcionalidades distintas, apresentando dados relevantes analisados, de forma resumida ou detalhada;
 - 7.37. Deverá gerenciar a grande quantidade de dados coletados em tempo real de forma abrangente, fornecendo trilha de auditoria das transações dos servidores de maneira centralizada em uma central, analisando de forma automática riscos e correlação com riscos anteriores.
 - 7.38. A ferramenta não deverá causar impacto de tráfego de rede, consumo de CPU, disco ou memória nos computadores monitorados da secretaria.
 - 7.39. Possuir ferramenta que permite o monitoramento e gere estatísticas de armazenamento do espaço em nuvem contratado, contendo minimamente as opções de espaço em uso, espaço disponível, consumo por mídias (imagem, áudio e documentos), no mínimo.
 - 7.40. Possuir ferramenta que possibilite a geração de relatórios por período, canal de atendimento e grupos de



Assinado com senha por MARCOS VINICIUS PEREIRA DA SILVA - COORDENADOR / CADM - 23/11/2022 às 17:05:50, MARIA DO PERPETUO SOCORRO DE OLIVEIRA - COORDENADOR / CRB - 23/11/2022 às 17:35:27, VITOR ARRUDA DE MIRANDA - CHEFE DE UNIDADE III / UNAP - 23/11/2022 às 17:35:50 e MISMA THALITA DOS ANJOS COUTINHO - PRESIDENTE AUTARQUIA / GABPRES - 28/11/2022 às 08:28:19.
Documento Nº: 5595011-4380 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=5595011-4380>



MTSAUDEDIC202216228A



Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO

atendimento possibilitando os filtros por:

- 7.41. Total global por mensagens e atendimentos;
- 7.42. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME);
- 7.43. Totais por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);
- 7.44. Pausas por atendente;
- 7.45. Tabulações de finalização de atendimento;
- 7.46. Por palavra chave;
- 7.47. Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 7.48. Por conversas entre agentes;
- 7.49. Por nota de atendimento.
- 7.50. Permitir integração com WhatsApp Business API.
- 7.51. A ferramenta deverá possuir Dashboards com funcionalidades distintas, apresentando dados relevantes analisados, de forma resumida ou detalhada, de novas atividades nas estações de trabalho e servidores, verificando correlações em outros pontos da rede.
- 7.52. Disponibilizar suporte 24x7 da solução.
- 7.53. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice.
- 7.54. Toda a interface (gestor, administrador e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;
- 7.55. Disponibilizar manual de integração.
- 7.56. Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento.
- 7.57. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento.
- 7.58. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente.
- 7.59. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa.
- 7.60. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
- 7.61. Visualização lista de contatos em espera para atendimento;
- 7.62. Atendimento de todos os canais em única tela;
- 7.63. Visualização de informações do contato que está em atendimento;
- 7.64. Visualização de mensagens pré-definidas;
- 7.65. Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
- 7.66. Auxiliar na criação e desenvolvimento da árvore de informações a serem implementado;
- 7.67. Transferir atendimento para outro agente;
- 7.68. Anexar mídia (arquivos, imagens, documentos e áudios);
- 7.69. Chat interno;
- 7.70. Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
- 7.71. Visualizar histórico de conversas anteriores;
- 7.72. Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
- 7.73. Permitir editar nome do contato em atendimento;
- 7.74. Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido.
- 7.75. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento.
- 7.76. A EMPRESA CONTRATADA deverá ministrar treinamento (online e/ou presencial na sede MATO GROSSO SAUDE do uso da respectiva solução para os colaboradores, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do contrato.
- 7.77. A EMPRESA CONTRATADA deverá realizar a implantação, contemplando já no custo mensal do serviço.
- 7.78. A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação da linha telefônica, já existente, junto às plataformas do Whatsapp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do MTSAUDE, inclusive ao final do Contrato.
- 7.79. Horário de atendimento humano será de segunda a sexta das 08:00 às 17:00 hrs.
- 7.80. Permitir que o único número seja acessado em mais de um computador simultaneamente.
- 7.81. A solução deve permitir mais de um servidor de Interface WEB comunicando com o mesmo banco de dados, provendo balanceamento de carga e alta-disponibilidade;
- 7.82. Permitir recado de aviso informando o horário de atendimento normal, quando estiver fora do horário de expediente.
- 7.83. Permitir que o administrador possa informar quando for ponto facultativo, informando que não haverá expediente.
- 7.84. A EMPRESA CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante a vigência do contrato, caso a CONTRATANTE necessite.

8 – DA FORMA E DO PRAZO DE ENTREGA DO OBJETO:

8.1. DO PRAZO E DA ENTREGA DO OBJETO

- 8.1.1. O prazo para disponibilização/implantação das licenças entrega dos produtos será de 15 (quinze) dias





Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO

corridos, contados a partir do recebimento formal da ordem de fornecimento do Órgão/Entidade Contratante;
8.1.2. A implantação das licenças deverá ocorrer no horário compreendido entre 08h:00 as 17h:00 hrs, de segunda a sexta-feira, devendo ser recebido nos termos do art. 140 da Lei nº 14.133/2021;
8.1.2.1. O objeto deste Termo de Referência não poderá ser em horários diferentes ao acordado, nem em feriados e recessos;
8.1.2.2. Na entrega não será aceita troca produtos ofertados na proposta;
8.1.3. Havendo causa impeditiva para o cumprimento dos prazos, a Contratada deverá apresentar justificativa por escrito ao Fiscal do Contrato indicando o prazo necessário, que por sua vez, analisará e tomará as necessárias providências para a aceitação ou não das justificativas apresentadas.

8.2. DO PRAZO PARA REPARO, CORREÇÃO, REMOÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO

8.2.1. Corrigir possíveis defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades, não detectados na fase de testes. Visa garantir a estabilidade da aplicação após a implementação dentro de um período determinado no prazo de 01 dia útil.

8.3. DA GARANTIA DO OBETO

A garantia abrange qualquer conserto e reparos sobre defeitos de implementação, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o Instituto Mato Grosso Saúde.

8.4. DO LOCAL

8.4.1. O produto deverá ser entregue no seguinte endereço:

- **Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Estado – MATO GROSSO SAÚDE:** Endereço: Avenida das Flores, nº 941, Bairro Jardim Cuiabá, Cuiabá-MT – CEP: 78.043-172.

Sector: Unidade de Ativos e Passivos – Telefone: (65) 3613-7737

09. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

09.1. CRITÉRIOS PARA RECEBIMENTO/ ACEITAÇÃO

09.1.1. A qualidade dos serviços será avaliada em função do cumprimento das metas de níveis mínimos de serviço e dos requisitos de qualidade exigidos para os serviços e avaliados em função de indicadores de desempenho e cumprimento de obrigações contratuais;

09.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com a NF, relatório técnico para cada um dos serviços faturados, com o detalhamento dos serviços prestados.

09.1.3. A CONTRATADA se obriga ao fornecimento dos serviços continuados sob demanda, com base no catálogo de serviços, imediatamente após a assinatura do contrato.

09.1.4. O Recebimento/aceitação do objeto deste Termo de Referência, não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato.

09.1.5. A Contratante poderá se recusar a receber/aceitar a prestação de serviço contratada, caso este esteja em desacordo com a especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta apresentada, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da contratada, sem que a esta caiba direito de indenização.

09.2. RECEBIMENTO DEFINITIVO E PROVISÓRIO.

09.2.1. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO.

09.2.1.1. Provisoriamente, a partir da entrega e/ou execução, para efeito de verificação da conformidade com as especificações constantes da proposta, que se dará até 10 (dez) dias da data de entrega.

09.2.1.2. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal do contrato quando da entrega do objeto da Ordem de Serviço e consiste na emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, considerando:

09.2.1.2.1. A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO;

09.2.1.2.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

09.2.1.2.3. Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do CONTRATO
09.2.1.2.4. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Fiscal do Contrato deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção;

09.2.2. DO RECEBIMENTO DEFINITIVO

09.2.2.1. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos o Fiscal do Contrato efetuará o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de NOTA(S) FISCAL(IS), a ser encaminhado ao Preposto da CONTRATADA.

09.2.2.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, o FISCAL deverá comunicar a empresa para que emita a(s)





Gov^o do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO



NOTA(S) FISCAL(IS) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração

10 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

10.1. Assinar o Contrato e/ou a Ordem de Fornecimento em até 03 (três) dias contados partir da convocação formal, via e-mail, carta SEDEX, AR (Aviso de Recebimento) ou ofício;

10.2. Efetuar a entrega dos produtos ou realizar a execução em perfeitas condições, no prazo e locais indicados pelo CONTRATANTE, em estrita observância das especificações deste termo de referência, acompanhado da respectiva nota fiscal.

10.3. Prestar o serviço, objeto desta contratação, nos termos deste Termo de Referência e proposta da CONTRATADA, durante todo o período de vigência do contrato;

10.4. Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

10.5. Assumir, com exclusividade, todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto da contratação e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento do objeto pactuado, inclusive quanto ao transporte, carga e descarga, despesas com pessoas e apresentar os respectivos comprovantes quando solicitado pelo CONTRATANTE;

10.6. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, no objeto deste instrumento de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação.

10.7. Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de omissões ou erros na elaboração de estimativa de custos e que redundem em aumento de despesas para o CONTRATANTE.

10.8. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na contratação direta, devendo comunicar o CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

10.9. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados nos termos do art. 119, Lei 14.133/2021 ;

10.10. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente ao Estado ou a terceiros, referente à execução do objeto deste Termo de Referência e do Contrato;

10.11. Respeitar as normas de controle de produtos e de fluxo de pessoas nas dependências do CONTRATANTE;

10.12. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinação em vigor;

10.13. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço, os quais devem estar devidamente identificados por meio de crachá;

10.14. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;

10.15. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, quando for o caso;

10.16. Observar, no que couber, as práticas de sustentabilidade ambiental, baseadas na otimização e economia de recursos e na redução da poluição ambiental, conforme requisitos constantes na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, tais como:

I. Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas e/ou poluentes;

II. Substituição, sempre que possível, de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

III. Destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades objeto do Contrato;

10.17. Ministrar treinamento (online e/ou presencial na sede Mato Grosso Saúde) do uso da respectiva solução para 20 (vinte) colaboradores, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do contrato.

A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação da linha de telefônica junto as plataformas do Whatsapp e Telegram, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do Mato Grosso Saúde, inclusive ao final do Contrato.

10.18. Realizar as Implantações do Sistema com base de testes nos equipamentos do Mato Grosso Saúde.

10.19. Prestar esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE, cujas reclamações se obrigam a atender



Assinado com senha por MARCOS VINICIUS PEREIRA DA SILVA - COORDENADOR / CADM - 23/11/2022 às 17:05:50, MARIA DO PERPETUO SOCORRO DE OLIVEIRA - COORDENADOR / CRB - 23/11/2022 às 17:35:27, VITOR ARRUDA DE MIRANDA - CHEFE DE UNIDADE III / UNAP - 23/11/2022 às 17:35:50 e MISMA THALITA DOS ANJOS COUTINHO - PRESIDENTE AUTARQUIA / GABPRES - 28/11/2022 às 08:28:19.
Documento Nº: 5595011-4380 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=5595011-4380>



MTSAUDEDIC202216228A

SIGA



Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO

prontamente, bem como dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente por escrito; 10.20. Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços; 10.21. Designar Preposto para acompanhar a execução do contrato, com atendimento presencial ou por Canal de Relacionamento com o Cliente (email ou telefone); 10.22. Dispor-se toda e qualquer fiscalização do CONTRATANTE, no tocante a entrega dos produtos ou à execução dos serviços contratados; 10.23. Responder ao CONTRATANTE nos casos de qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência do fornecimento/execução em questão, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo o CONTRATANTE de qualquer solidariedade ou responsabilidade; 10.24. Comunicar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgados necessários para recebimento de correspondência; 10.25. Demais obrigações e responsabilidades previstas na Lei nº 14.133/2021; 10.26. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar a prestação a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato ; 10.27. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento dos produtos ou da execução dos serviços, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza. 10.28. Fiscalizar o perfeito cumprimento da entrega dos produtos/execução dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes. 10.29. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato (art. 118, da Lei no. 14.133/2021). 10.30. Comunicar, tempestivamente a CONTRATANTE, qualquer imprevisto ou atraso na entrega do material/serviço objeto deste Termo, por força maior ou alheio à sua vontade e controle, ficando a CONTRATANTE responsável pelo seu deferimento, ou não, do pedido de dilação/prorrogação de prazo de entrega, aplicando as sanções previstas neste contrato, bem como todas aquelas descritas na Lei 14.133/2021 e suas subsidiárias. 10.31. Ativar os serviços contratados somente após a solicitação do fiscal do contrato, via canal de relacionamento com o cliente, devendo a cobrança nas faturas ser realizada proporcional aos serviços ativados; 10.32. Fornecer número telefônico com ligação gratuita para eventuais contatos, esclarecimentos ou registro de reclamações, sobre todas as ocorrências relativas ao serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, sem prejuízo do atendimento previsto; 10.33. Garantir o sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas através do serviço, objeto desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações. Ressalta-se também, que a CONTRATADA não poderá divulgar os códigos de acessos móveis utilizadas pela CONTRATANTE; 10.34. Apresentar, mensalmente, detalhamento dos serviços prestados, conforme informações a seguir: 10.34.1. As Notas Fiscais/Faturas deverão discriminar os serviços, primeiramente, por acesso e depois por cada tipo de serviço, obrigatoriamente; 10.35. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE fatura dos serviços contratados; 10.36. Havendo disponibilidade técnica, as Notas Fiscais/Faturas deverão ser fornecidas, preferencialmente em arquivo eletrônico, no formato das planilhas eletrônicas mais conhecidas, ou em papel, facultado a escolha à CONTRATANTE; 10.37. Se for do interesse da CONTRATADA negociar outro formato do arquivo eletrônico, bem como o mecanismo de sua entrega, esta deverá propô-lo por meio do seu consultor designado junto ao Órgão Gestor do Contrato, cabendo à CONTRATANTE a decisão final do formato do arquivo.
11 – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE: 11.1. Determinar a execução do objeto quando houver garantia real da disponibilidade financeira para a quitação de seus débitos frente à CONTRATADA, sob pena de ilegalidade dos atos. 11.2. Requisitar a entrega dos produtos/serviços estabelecendo dia, hora, quantidade, local e demais informações





Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO

que achar pertinentes para o bom cumprimento do objeto.

11.3. Receber os produtos/serviços, nos termos, prazos, quantidade, qualidade e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato;

11.3.1. Disponibilizar local adequado para a realização da entrega.

11.4. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

11.5. Designar, servidor Fiscal do Contrato, ao qual caberá a responsabilidade de acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução do Contrato, conforme legislação vigente.

11.6. Comunicar à empresa CONTRATADA sobre possíveis irregularidades observadas na entrega dos produtos fornecidos ou dos serviços prestados, para imediata correção, solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

11.7. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada no fornecimento dos produtos ou no fornecimento dos serviços.

11.8. 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;

11.9. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução da entrega dos produtos/serviços, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes da CONTRATADA em suas dependências, desde que respeitadas às normas de segurança.

11.10. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a correção;

11.11. Notificar, por escrito, à CONTRATADA da aplicação de qualquer sanção.

11.12. Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA efetuando os pagamentos de acordo com o Termo de Referência.

11.13. Efetuar o autorizo do pagamento na forma prevista neste Contrato;

11.14. Efetuar o pagamento, mediante apresentação das Notas Fiscais/Faturas, do valor resultante da prestação do serviço, na forma do Contrato e deste Termo de Referência;

11.15. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução da contratação e do fornecimento/prestação.

11.16. Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;

11.17. Fiscalizar a entrega do bem/serviço por um representante designado para esse fim, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso do fornecimento/execução e de tudo dará ciência à Administração, conforme artigo 117 da Lei Federal no 14.133/2021;

11.18. Zelar durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela Contratada, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação;

11.19. Fazer uso adequado dos serviços, seguindo as instruções constantes de seus manuais de uso;;

11.20. A fiscalização de que trata o subitem acima não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada pelos danos causados diretamente à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução da contratação em conformidade com o artigo 120 da Lei Federal no 14.133/2021.

12 – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS:

12.1. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE em favor da CONTRATADA, mediante ordem bancária a ser depositada em conta-corrente, no valor correspondente. A data será fixada de acordo com a legislação para pagamento vigente no âmbito do Estado de Mato Grosso, em especial o Decreto nº 11 de 27 de janeiro de 2015 e alteração pelo Decreto nº 85 de 05 de maio de 2015, após a apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo fiscal do CONTRATANTE.





Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO



- 12.1.1.** Deverá constar, no corpo da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA, o número do contrato e o número da nota de empenho.
- 12.2.** O pagamento será efetuado à CONTRATADA até o 30º (trigésimo) dia da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada pelo Fiscal de Contrato, que deverá ser apresentada contendo o código de barras que viabilize seu pagamento;
- 12.3.** A liberação do pagamento ficará condicionada a apresentação dos seguintes documentos:
- I – Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda da sede ou domicílio do credor prevista no art. 1º, alínea “a” do Decreto Estadual nº 8.199 de 16 de outubro de 2.006.
- II – Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) prevista no art. 10, alínea “c” do Decreto Estadual nº 8.199 de 16 de outubro de 2.006.
- III – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- 12.4.** Antes de cada pagamento, será efetuada a verificação da regularidade da CONTRATADA junto a Seguridade Social – CND e ao Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – FGTS. Contudo, constatada a situação de irregularidade, o Órgão ou Entidade CONTRATANTE deverá advertir, por escrito, à CONTRATADA, a fim de que esta, em prazo exequível, regularize sua situação junto ao SICAF ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, sob pena de rescisão do contrato;
- 12.5.** A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste Termo de Referência e do Contrato;
- 12.6.** O CONTRATANTE não efetuará pagamento de título descontado ou por meio de cobrança em banco, bem como, os que foram negociados com terceiros por intermédio da operação de factoring;
- 12.7.** Todo e qualquer pagamento será efetuado diretamente à CONTRATADA, na forma estabelecida nos Subítem anteriores, eximindo-se a terceiros, por títulos colocados em cobrança, descontos, ficando estabelecido que, em hipótese alguma, aceitará tais títulos, os quais serão devolvidos INCONTINENTÍ, a pessoa jurídica que os houver apresentado.
- 12.8.** Os pagamentos não realizados dentro do prazo, motivados pela CONTRATADA, não são geradores de direito a reajustamento de preços.
- 12.9.** No caso de contestação da Nota Fiscal/Fatura o pagamento ficará suspenso até finalização da análise e envio de novo documento com os valores corretos para pagamento;
- 12.10.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até o efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação da seguinte fórmula:
- $$I = (TX/100)/365$$

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

I = índice de atualização financeira;

TX = Percentual de taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

12.11. O faturamento deverá ser emitido para: INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DE MATO GROSSO, CNPJ nº 05.794.356/0001-68 – Endereço: Avenida das Flores, nº 941, bairro Jardim Cuiabá, Cuiabá/MT, CEP 78.043-172.

12.12. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços;

12.13. O contrato será reajustado após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, conforme Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA.

12.14. Constarão nas faturas apenas os quantitativos dos serviços ativados por meio de solicitação do fiscal do contrato à central de atendimento da contratada;



Assinado com senha por MARCOS VINICIUS PEREIRA DA SILVA - COORDENADOR / CADM - 23/11/2022 às 17:05:50, MARIA DO PERPETUO SOCORRO DE OLIVEIRA - COORDENADOR / CRB - 23/11/2022 às 17:35:27, VITOR ARRUDA DE MIRANDA - CHEFE DE UNIDADE III / UNAP - 23/11/2022 às 17:35:50 e MISMA THALITA DOS ANJOS COUTINHO - PRESIDENTE AUTARQUIA / GABPRES - 28/11/2022 às 08:28:19.
Documento Nº: 5595011-4380 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=5595011-4380>



MTSAUDEIC202216228A



Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO



13 – DA GARANTIA CONTRATUAL: Fica dispensada, conforme faculta o artigo 58 da Lei nº 14.133/21.
14 – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO: - FISCAL DO CONTRATO: Vitor Arruda de Miranda, CPF: 044.027.921-69, Matrícula: 281937, Contato: 3613-7737, E-mail: vitormiranda@mtsaude.mt.gov.br, Cargo: Chefe de Unidade III - FISCAL SUBSTITUTO: Maria do Perpetuo Socorro de Oliveira, CPF: 000.004.801-80, Matrícula: 289278, Contato: 3613-7794, E-mail: relacionamentoaobeneficiario@mtsaude.mt.gov.br, Cargo: Coordenadora de Relacionamento com o Beneficiário
15 – DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL 15.1. O contrato será executado durante o prazo de 24 meses, conforme RESOLUÇÃO Nº 01/2022 - CONDES: Art. 1º As licitações deverão prever o prazo inicial de no mínimo 24 (vinte e quatro) meses para os contratos administrativos que tenham por objeto a contratação de serviços sob o regime de execução indireta, prestados de forma permanente e contínua. 15.2. Poderá ser renovado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme prevê o art. 107 Lei 14.133/2021. A contratação é de caráter continuado, uma vez que os serviços de Chatbot/Assistente virtual são considerados essenciais para o desempenho das atividades de atendimento aos clientes do MTSAUDE e cuja ausência ou indisponibilidade, mesmo que temporária, produzirá um impacto direto na execução das atividades diárias de atendimento ao cidadão.
16. EXECUÇÃO CONTRATUAL 16.1. Corrigir possíveis defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades, não detectados na fase de testes. Visa garantir a estabilidade da aplicação após a implementação dentro de um período determinado. Após os ajustes necessários e aceite, a EMPRESA CONTRATADA tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis para entregar a documentação e seus respectivos manuais de utilização. 16.2. A garantia abrange qualquer conserto e/ou defeitos de implementação, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o Instituto Mato Grosso Saúde, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte do órgão. 16.3. O prazo para início da execução dos serviços será de até 07 dias, contados a partir do recebimento formal da ordem de serviço; 16.4. Os serviços serão prestados, preferencialmente, de segunda a sexta-feira, tendo, por regra, das 08:00 às 17:00 horas. Todavia, deve-se observar o horário de funcionamento do Contratantes, que será estipulado na Ordem de Serviço; 16.5. Caso o horário de expediente do Contratante seja alterado por determinação legal ou imposição de circunstâncias supervenientes, deverá ser promovida adequação nos horários da prestação de serviços para atendimento da nova situação. 16.6. Excepcionalmente, poderá ser agendada a execução do serviço em dias e horários não previstos acima, desde que solicitado previamente pelo Contratante e aceito pela Contratada. Havendo anuência da Contratada, a mesma deverá promover atendimento em finais de semana, feriados ou no período noturno quando necessário. 16.7. Havendo causa impeditiva para o cumprimento dos prazos, a Contratada deverá apresentar justificativa ao Contratante por escrito indicando o motivo e o prazo necessário para a execução, que por sua vez analisará e tomará as providências para a aceitação ou não das justificativas apresentadas 16.8. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS) 16.8.1. Disposições Gerais 16.8.1.1. Para que os serviços sejam prestados com a qualidade desejada, faz-se necessária a definição de níveis mínimos de serviços que assegurem a qualidade nas tarefas desempenhadas; 16.8.1.2. Os níveis mínimos de serviços exigidos são critérios objetivos definidos pelo CONTRATANTE e aceitos pela CONTRATADA, para avaliação de serviços críticos relativos ao ambiente tecnológico, mantendo a disponibilidade e



Assinado com senha por MARCOS VINICIUS PEREIRA DA SILVA - COORDENADOR / CADM - 23/11/2022 às 17:05:50, MARIA DO PERPETUO SOCORRO DE OLIVEIRA - COORDENADOR / CRB - 23/11/2022 às 17:35:27, VITOR ARRUDA DE MIRANDA - CHEFE DE UNIDADE III / UNAP - 23/11/2022 às 17:35:50 e MISMA THALITA DOS ANJOS COUTINHO - PRESIDENTE AUTARQUIA / GABPRES - 28/11/2022 às 08:28:19.
Documento Nº: 5595011-4380 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=5595011-4380>



MTSAUDEDIC202216228A



Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO



qualidade de serviços necessários às atividades da CONTRATANTE.

16.8.1.3. Quando não forem atingidos os níveis de serviços exigidos neste CONTRATO sem a devida justificativa, a CONTRATANTE aplicará um redutor no valor da Nota Fiscal (glosa), de forma a retratar que a qualidade dos serviços recebidos não foi de acordo com a qualidade exigida pela CONTRATANTE;

16.8.1.4. A qual quer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados mediante acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

16.9. Nível Mínimo de Serviço (NMS)

16.9.1. O indicador que será utilizado para mensuração do nível mínimo de serviço está disposto conforme a seguir:

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
NS1	Índice de Agilidade para Solução de incidentes e requisições no prazo	Quantidade de chamados cujo índice de medição for maior do que o SLA indicado dividido pelo número total de requisições, vezes cem	% (percentual)	Menor que 15%

16.9.2. A definição de níveis de serviço é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas no contrato para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pelo fiscal do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

16.9.3. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

Redução de 1% (um por cento) Sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10(dez) pontos acumulados no Período de faturamento.

Indicador de Nível de Serviços	Pontuação acumulável
NS1	2,5 pontos a cada 1% fora da meta exigida

17 – DAS SANÇÕES:

17.1. A CONTRATADA se descumprir quaisquer das condições deste instrumento ficará sujeita às penalidades previstas no artigo 156 da lei no 14.133/2021, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

17.2. Quanto ao atraso, para assinatura do contrato:

a) Atraso de até 02 (dois) dias úteis, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da nota de empenho se for entrega parcelada, e sobre o valor do contrato se for entrega única;

b) A partir do 3º (terceiro) dia útil, até o limite do 5º (quinto) dia útil, multa de 4% (quatro por cento), sobre o valor da nota de empenho se for entrega parcelada e sobre o valor do contrato se for entrega única, caracterizando-se a inexecução total da obrigação a partir do 6º (sexto) dia útil de atraso, sujeitando-se às penalidades legalmente estabelecidas.

17.3. Pela inexecução parcial ou total das condições estabelecidas no contrato, poderão ser aplicadas também, garantia a prévia defesa, as seguintes sanções:

I – advertência, nos casos de inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

II – multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da nota fiscal/fatura, por dia de atraso no prazo proposto



Assinado com senha por MARCOS VINICIUS PEREIRA DA SILVA - COORDENADOR / CADM - 23/11/2022 às 17:05:50, MARIA DO PERPETUO SOCORRO DE OLIVEIRA - COORDENADOR / CRB - 23/11/2022 às 17:35:27, VITOR ARRUDA DE MIRANDA - CHEFE DE UNIDADE III / UNAP - 23/11/2022 às 17:35:50 e MISMA THALITA DOS ANJOS COUTINHO - PRESIDENTE AUTARQUIA / GABPRES - 28/11/2022 às 08:28:19.
Documento Nº: 5595011-4380 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=5595011-4380>



MTSAUDEDIC202216228A

SIGA



Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO



para entrega do bem, ficando limitado este percentual em 10% (dez por cento). Ultrapassado o prazo de 30 (trinta) dias considerar-se-á rescindido a contratação; III – multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da contratação por infração de qualquer outra Cláusula deste Contrato, que será dobrada em caso de reincidência; IV – impedimento de licitar e contratar com a Administração; V – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que será promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade; 17.4. A CONTRATADA que dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; der causa à inexecução total do contrato; deixar de entregar a documentação exigida para o certame; não mantiver a proposta; não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até três anos ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição. 17.4.1. A sanção prevista no item 18.3.V, de declaração de inidoneidade, será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º do dispositivo, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos. 17.5. A multa, eventualmente imposta à CONTRATADA, será automaticamente descontada da fatura a que fizer jus, acrescida de juros moratórios de 5% (cinco por cento) ao mês. Caso a CONTRATADA não tenha nenhum valor a receber do CONTRATANTE, ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação, para efetuar o pagamento da multa. Após esse prazo, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão encaminhados ao órgão competente para que seja inscrita na dívida ativa do estado, podendo, ainda, o CONTRATANTE proceder à cobrança judicial da multa; 17.6. As penalidades aplicadas só poderão ser relevadas na hipótese de caso fortuito, força maior, devidamente justificada e comprovada, a juízo do CONTRATANTE; 17.7. As sanções previstas poderão ser aplicadas, facultada a defesa prévia da CONTRATADA, no respectivo processo, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar de sua intimação, observados os termos do artigo 157 ou do artigo 158 da Lei 14.133/2021, a depender do caso; 17.8. No caso de aplicação de penalidades, o CONTRATANTE deve informar a Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento– SEPLAG/MT, para providências quanto ao registro no Cadastro Geral de Fornecedores do Estado. 17.9. As penalidades previstas acima têm caráter de sanção administrativa, consequentemente: I – a sua aplicação não exime a empresa da reparação das eventuais perdas e danos que seu ato venha acarretar ao CONTRATANTE; II – não exclui a responsabilização judicial por atos ilícitos; III – as penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui as demais, quando cabíveis.
18 – DAS AMOSTRAS: Não será necessário.
19 – DA VISTORIA TÉCNICA: Não se Aplica
20 – DA RESPONSABILIDADE PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA E DEMAIS DOCUMENTOS DE INSTRUÇÃO ANEXADOS AOS AUTOS: Declaro estar ciente de todas as implicações administrativas, cíveis e criminais pelas informações prestadas no presente Termo de Referência e em relação a elas assumimos de forma solidária a responsabilidade.



Assinado com senha por MARCOS VINICIUS PEREIRA DA SILVA - COORDENADOR / CADM - 23/11/2022 às 17:05:50, MARIA DO PERPETUO SOCORRO DE OLIVEIRA - COORDENADOR / CRB - 23/11/2022 às 17:35:27, VITOR ARRUDA DE MIRANDA - CHEFE DE UNIDADE III / UNAP - 23/11/2022 às 17:35:50 e MISMA THALITA DOS ANJOS COUTINHO - PRESIDENTE AUTARQUIA / GABPRES - 28/11/2022 às 08:28:19.
Documento Nº: 5595011-4380 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=5595011-4380>



MTSAUDEIC202216228A



Governo do Estado de Mato Grosso
INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE MATO GROSSO

Elaborado por: Marcos Vinicius Pereira da Silva Coordenador Administrativa MATO GROSSO SAÚDE	Fiscal : Vitor Arruda de Miranda Chefe de Unidade Unidade de Ativos e Passivos MATO GROSSO SAÚDE
Fiscal Substituto: Maria do Perpetuo Socorro de Oliveira Coordenador de Relacionamento com o Beneficiário MATO GROSSO SAÚDE	Validação e Aprovação do Responsável pela Unidade Solicitante: Vitor Arruda de Miranda Chefe de Unidade Unidade de Ativos e Passivos MATO GROSSO SAÚDE

21 - DA AUTORIZAÇÃO PARA O PROSSEGUIMENTO DA AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO DE BENS E/OU SERVIÇOS:
Considerando a assunção de responsabilidade por todas as informações prestadas pela equipe acima identificada, tendo o declarante assinado e com fundamento no artigo 18 da Lei 14.133/21 AUTORIZO o procedimento desta licitação, desde que observada as formalidades legais de instrução processual para a consecução do objeto.

Por oportuno, ressalto que os documentos para a instrução deverão ser anexados nos autos oportunamente, conforme dispõe as legislações (federal e estadual) vigentes e aplicáveis ao caso.

Misma Thalita dos Anjos Coutinho
Presidente do Mato Grosso Saúde



Assinado com senha por MARCOS VINICIUS PEREIRA DA SILVA - COORDENADOR / CADM - 23/11/2022 às 17:05:50, MARIA DO PERPETUO SOCORRO DE OLIVEIRA - COORDENADOR / CRB - 23/11/2022 às 17:35:27, VITOR ARRUDA DE MIRANDA - CHEFE DE UNIDADE III / UNAP - 23/11/2022 às 17:35:50 e MISMA THALITA DOS ANJOS COUTINHO - PRESIDENTE AUTARQUIA / GABPRES - 28/11/2022 às 08:28:19.
Documento Nº: 5595011-4380 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=5595011-4380>



MTSAUDEDIC202216228A