



STIS/SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO	
I – INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS SOBRE A DESPESA	
1 – ÓRGÃO: SEPLAG	2 – TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO n.º 04/2021. () AQUISIÇÃO (X) CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS
3 – Número da Unidade Orçamentária: (x) SEPLAG – 11.101 () FUNDESP – 11.601	4 – Descrição de Categoria de Investimento: ➤ INVESTIMENTOS () Obras e Infra-estrutura () Investimentos em TI (Tecnologia da Informação) () Equipamentos de Apoio (demais investimentos) ➤ CUSTEIO () Capacitação () Equipamento de Apoio () Equipamento de TI () Consultoria/Auditoria/Assessoria () Despesas de Custeio (X) Serviços de TI
5 – Unidade Administrativa Solicitante: SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/SAAS/SEPLAG	

II – FUNDAMENTAÇÃO MÍNIMA PARA AQUISIÇÃO

1. OBJETO:

Contratação emergencial de empresa especializada no fornecimento de sistema para controle de atendimento das unidades do Ganha Tempo.

1.1. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

N.º	DESCRIÇÃO	QTDE	Valor Mensal	VALOR TOTAL (6 meses)
1.	Prestação de serviço no fornecimento de solução de gestão de atendimento a ser instalado nas unidades do Ganha Tempo, contemplando todos os módulos necessários para o devido funcionamento do sistema, bem como manutenção corretiva e suporte.	1	R\$ 26.794,00	R\$ 160.764,00



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>04</u>
Rub. <u>k</u>

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

DESCRIÇÃO	QUANTITATIVOS							QT. Total	R\$ Unitári	R\$ Tota
	BARRA GARÇA	CÁCERES	CUIABÁ	RONDO N	SINOP	IPIRANG	VÁRZE A			
Software SIGAWeb	0	0	1	0	0	0	0	1	1.400,0	1.400,0
Software SIGANet	1	1	1	1	1	1	1	7	675,0	4.725,0
Software do Atendente - PC	20	20	36	32	32	40	24	204	27,00	5.508,0
Software Emissor de Senhas	3	3	3	3	3	5	4	24	104,0	2.496,0
Software PainelTV	5	4	8	4	4	5	4	34	110,0	3.740,0
Terminal Avaliação + Software	35	30	45	55	53	45	40	303	25,00	7.575,0
CPU SIGANet	1	0	0	0	0	1	1	3	285,0	855,0
Software Agendamento	0	0	1	0	0	0	0	1	495,0	495,0
TOTAL	3.237,0	2.717,0	5.859,0	3.666,0	3.616,0	4.235,0	3.464,0			26.794,0

VALOR TOTAL ESTIMADO POR 6 MESES R\$ 160.764,00 (CENTO E SESENTA MIL, SETECENTOS E SESENTA E QUATRO REAIS)

2. DA JUSTIFICATIVA TÉCNICA PARA AQUISIÇÃO:

2.1. INTRODUÇÃO

As unidades Ganha Tempo são frutos de Programa instituído pelo Decreto nº 2.297, de 09 de agosto de 2001, cuja gestão à época cabia à Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social – SETAS, mediante a prestação de serviço por concessionária patrocinada fruto de Parceria Público Privada – PPP. Após o encerramento dos trâmites licitatórios (Concorrência Pública nº. 01/2016/SETAS), a concessionária vencedora do certame foi a pessoa jurídica RIO VERDE GANHA TEMPO SPE S/A, tendo sido firmado o Contrato nº. 062/SETAS/2017 para reger as obrigações instituídas.

Nesse contexto, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG, em virtude de sua atribuição como Órgão Central da Administração Direta do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, em especial o seu dever de implementação de modelo de gestão de políticas públicas do Estado, instituída pela Lei Complementar nº 612, de 28 de janeiro de 2019, passa a estar diretamente envolvida com o funcionamento dessa relação contratual na medida em que foi inserida em sua estrutura organizacional o Núcleo de Gestão de Parcerias Público Privado (Decreto nº. 108, de 14 de maio de 2019).

Durante a execução dos trabalhos, então, a Administração verificou a necessidade de ser adequada a competência para gerenciar e fiscalizar a execução da referida Parceria Público Privada pela Secretaria de Estado e Gestão, instituindo grupo de trabalho para realizar tal transição (Portaria Conjunta nº. 009/2019/SEPLAG/SETASC).

Nestes lindes, a titularidade do Poder Concedente passou a ser da SEPLAG, sendo que o recurso orçamentário para pagamento das despesas em virtude da natureza patrocinada da parceria ocorreu por meio da Cooperação Técnica Nº. 0260-2019/SETASC/SEPLAG, cujo extrato foi publicado na edição nº. 27521 do Diário Oficial, página 36, circulada no dia 10 de junho de 2019.



STIS/SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Desde então, a Unidade de Gestão do Ganha Tempo - UGGT, antes Unidade Central do Ganha Tempo, tem como missão o acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços prestados nas referidas unidades, de modo com que haja manutenção da qualidade e efetividade previstas no contrato ao usuário final. Dentre essas, cabe àquela o intermédio em possíveis inconsistências observadas na gestão da Concessionária, buscando a resolução de forma amigável ou aplicando as sanções previstas no instrumento de contrato.

2.2. DA OPERAÇÃO POLICIAL E OCUPAÇÃO CAUTELAR

Ao longo da atuação da UGGT, diversos apontamentos administrativos foram realizados indicando inconsistências na atuação da Concessionária que iriam além da seara administrativa, o que culminou com a Operação Policial "Tempo é Dinheiro" deflagrada pela Polícia Judiciária Civil por meio da Delegacia Especializada de Combate à Corrupção em setembro de 2020.

Em virtude dessa atuação, o órgão judiciário da 7ª Vara Criminal da Comarca de Cuiabá, onde tramita os autos do Processo nº 17172-45.2020.811.0042 que corre em segredo de justiça, visando resguardar o Interesse Público e a continuidade na prestação dos serviços públicos, dentre outras, deliberou sobre a ocupação provisória dos bens, quadro de pessoal, e serviços da empresa RIO VERDE GANHA TEMPO SPE S/A, até que haja a conclusão do procedimento penal instaurado ou ulterior deliberação pelo magistrado.

Assim sendo, foi designada Equipe Técnica para realizar a referida ocupação provisória, composta por servidores da Secretaria, por meio da publicação da Portaria nº. 075/2020/SEPLAG na edição nº. 27.830 do diário oficial que circulou em 04 de setembro de 2020. À esta, dentre outras, está imbuído o dever de zelo pelo cumprimento de todas as disposições e obrigações estabelecidas no Contrato de Concessão nº. 062/2017/SETAS.

2.3. DA MANIFESTAÇÃO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO

Ocorre que, no dia 17 de dezembro de 2020, circulou no Diário Oficial de Contas do Tribunal de Contas do Estado, em sua página 03, o Acórdão nº 618/2020 – TP em virtude do processo administrativo nº. 26407-5/2017, que contém Representação de Natureza Externa do Ministério Público de Contas, em que os doutos Conselheiros decidiram prover parcialmente o Recurso Ordinário (documento nº 33.238-0/2019) e declarar a ilegalidade do ato administrativo que julgou habilitado o Consórcio Rio Verde na Concorrência Pública nº. 01/2017 da SETAS, que dá origem ao contrato supracitado e, portanto, está necessariamente vinculado às obrigações da referida Comissão de Ocupação. Nesse processo, constam como parte (interessados) a Secretaria de Estado de Trabalho, Assistência Social e Cidadania - SETASC, além dos representantes da Concessionária apontada.

Por conseguinte, a declaração de ilegalidade do ato que habilitou a então licitante naquela Concorrência afeta diretamente todos os atos administrativos subsequentes, quais sejam a declaração da pessoa jurídica como vencedora do certame; e a formulação, pactuação e publicização do instrumento de contrato (item II do acórdão).



PROTOCOLO SEPLAG
Fls. <u>06</u>
Rub. <u> </u>

STIS/SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Não obstante isso, foi consignado prazo de 30 (trinta) dias para que a atual responsável pela pasta da SETASC promova a anulação do ato de habilitação da licitante RIO VERDE GANHA TEMPO SPE S/A, adjudicando o objeto do certame à segunda colocada ou, não havendo interesse da mesma, às demais remanescentes, respeitada a ordem de classificação.

Ocorre que, por força da Lei 7692/2002, em seu artigo 88, a suspensão dos prazos nos processos administrativos se dá a partir de 20 de dezembro até 20 de janeiro do ano subsequente. Logo, do período estabelecido pelo TCE, em virtude das regras de contagem processual de prazos, restam apenas 28 (vinte e oito) dias, cuja contagem retomará a partir do dia 21/01/2021.

À decisão do TCE concedeu prazo de 30 (trinta) dias para o Estado promover a anulação do Contrato nº 062/SETAS/2017 e, diante disso, a Procuradoria Geral do Estado – PGE opôs embargos de declaração em face do Acórdão nº 618/2020-TP requerendo que o prazo fosse ampliado para 90 (noventa) dias e que o serviço seja executado diretamente pelo poder público ou, caso interesse da Administração, seja o objeto adjudicado para o licitante remanescente, conforme cópia do processo nº 493774/2020 em anexo.

No recurso supracitado, resta demonstrado que, ainda que a Administração opte em realizar nova parceria com o licitante remanescente, devem ser cumpridas etapas administrativas que impossibilitariam a prestação de serviços dentro do prazo determinado pelo Tribunal de Contas, senão vejamos: *“(…)impõe-se que a Administração Pública promova avaliação das condições atuais de necessidade, demanda, possibilidade de execução e até modelagem do contrato de parceria público-privada. (...) Trata-se de condição obrigatória para assinatura de contrato com novo parceiro”*.

Nesse sentido, visando a continuidade da prestação dos serviços públicos nas Unidades Ganha Tempo, o Secretário de Estado de Planejamento e Gestão determinou a contratação imediata dos serviços necessários para manutenção das atividades (fl. 13 do processo nº 493774/2020).

Frente ao exposto, considerando que o processo nº 264075/2017 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT encontra-se em efeito suspensivo, sendo incerto o prazo que a Administração terá para realizar diretamente os serviços das Unidades Ganha Tempo, justifica-se a contratação emergencial.

2.4. DA EMERGENCIA NA CONTRATAÇÃO

Em atenção ao exíguo prazo para que não haja interrupção na prestação do serviço à população, na hipótese de indisponibilidade ou ausência de interesse das demais licitantes à época, ou em sendo situação de assunção por parte do Poder Executivo de tais obrigações, há urgência na adoção dos trâmites administrativos para que a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG, por meio da Unidade de Gestão do Ganha Tempo – UGGT, possa garantir a manutenção do serviço e a preservação do Interesse Público.

Logo, não é razoável a realização de todas as etapas do procedimento licitatório que exige a prática



PROTÓCOLO SEPLAG
Fis. <u>02</u>
Rub. <u>16</u>

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

da Licitação, tanto internas quanto externas, bem como a consequente publicação do Contrato gerado com as demais adequações para a sua execução, no lapso temporal restante, haja vista a necessidade de observância de ritos e prazos do regramento das compras públicas, a Lei nº. 8.666/93.

Então, o presente caso é hipótese de dispensa a licitação, visto que a situação fática está plenamente enquadrada no tipo abstrato previsto no inciso IV do artigo 24 da lei de licitações, já que demanda urgência no atendimento para evitar prejuízos à Administração em virtude do devido funcionamento das unidades com a suspensão dos serviços ora fornecidos.

Cumprir pontuar, por fim, a tramitação do procedimento penal deflagrado, conforme tratado no item 2.2, que poderá gerar reflexos na seara administrativa, com possível obrigação de indenização, abatimento de investimentos, dentre outros, que necessariamente seriam em montante superior caso haja a interrupção abrupta da execução do serviço

3. DOS LOCAIS PARA ATENDIMENTO

DESCRIÇÃO	Endereço
Link de Internet dedicado para atender à Unidade Ganha Tempo do CPA	R. Alenquer - Cpa I, Cuiabá - MT, 78055-180
Link de Internet dedicado para atender à Unidade Ganha Tempo Ipiranga	Rua Desembargador Lobo, s/n - Centro, Cuiabá - MT, 78020-190
Link de Internet dedicado para atender à Unidade Ganha Tempo do Cristo Rei	Rua Doutor Manoel Vargas (Lot. Gov. J. Fragelli), Cristo Rei, Várzea Grande - MT, 78118-114
Link de Internet dedicado para atender à Unidade Ganha Tempo de Sinop	Avenida das Acácias, 280, Jardim Botânico, SINOP-MT CEP: 78556-044
Link de Internet dedicado para atender à Unidade Ganha Tempo de Cáceres	Rua Marechal Deodoro, S/N, Centro, Cáceres - MT, 78200-000
Link de Internet dedicado para atender à Unidade Ganha Tempo de Rondonópolis	R. João Pessoa, 802 - Centro, Rondonópolis - MT, 78700-082
Link de Internet dedicado para atender à Unidade Ganha Tempo de Barra do Garças	Avenida Salomé José Rodrigues, S/N, Centro, Barra do Garças - MT, 78600-000



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. 08
Rub. K

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

4.1. FUNCIONALIDADES

4.1.1. Funcionalidades globais

4.1.2. O sistema deverá ter dois ambientes de operação, sendo um LOCAL, para cada unidade, e outro CENTRAL, onde as unidades locais são sincronizadas com a unidade central.

4.1.2.1. O sistema deverá ter inteligência para fazer esta sincronia a cada período de tempo permitindo assim que os dados sejam atualizados em tempo real.

4.1.3. Caso haja indisponibilidade de internet, o ambiente local deverá continuar funcionando normalmente, desde que não haja também problemas na rede interna da unidade, e deverá sincronizar todas as operações assim que houver conectividade com o ambiente central.

4.1.4. Funcionalidades de Atendimento

4.1.4.1. O sistema deverá contemplar todas as funcionalidades necessárias para o devido atendimento como:

4.1.4.1.1. Permitir emitir senha por terminal emissor ou dispositivo stand-alone;

4.1.4.1.2. Permitir configurar tempo mínimo de espera;

4.1.4.1.3. Exibir no painel as informações mínimas do atendimento (número do guichê, serviço e número da senha);

4.1.4.1.4. Permitir configurar quantidade de senha prioritárias a cada intervalo de senhas com prioridade normal;

4.1.4.1.5. O sistema deverá ser parametrizável para que os guichês possam ser cadastrados para diferentes seções dentro da unidade;

4.1.4.1.6. Permitir a configuração do formato de impressão de senha com opções de incluir/excluir as informações que serão impressas;

4.1.4.1.6.1. A senha emitida deverá conter no mínimo: Número da Senha, Seção de Atendimento, Serviço e Horário de Emissão;

4.1.4.1.7. O sistema deverá possibilitar a realização de filtros por atividades, prioridades e categorias.

4.1.4.1.8. Permitir intervalo de tempo para a chamada automática de senha para o guichê que estiver disponível;



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>09</u>
Rub. <u>k</u>

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

- 4.1.4.1.9. Permitir o cancelamento de senha caso o cidadão não compareça para atendimento;
- 4.1.4.1.10. A senha em atendimento em um guichê pode ser transferida para outro guichê disponível capaz de atendê-la;
- 4.1.4.1.10.1. Caso não haja guichê disponível, a senha transferida será encaminhada para a fila;
- 4.1.4.1.10.2. A senha pode ser transferida para outra unidade de atendimento devendo manter todas as suas características;
- 4.1.4.1.11. O sistema deverá contabilizar o tempo de cada atendimento prestado pelo atendente;
- 4.1.4.1.12. O sistema deverá permitir que o atendimento do cidadão possa ficar em espera, onde o mesmo pode se ausentar e retornar em outro momento;
- 4.1.4.1.12.1. Caso a previsão de retorno seja no mesmo dia, a senha deverá ser cancelada automaticamente ao final do dia do atendimento;
- 4.1.4.1.13. O sistema deverá permitir que as senhas poderão ser emitidas somente durante o horário de funcionamento dos serviços;
- 4.1.4.1.13.1. Triagem/Emissão
- 4.1.4.1.13.1.1. O sistema deve permitir que os terminais emissores possam ser configurados escolhendo a cor, posicionamento e a funcionalidade de cada botão visível na tela;
- 4.1.4.1.13.1.2. As funcionalidades dos botões são:
- a) Alteração de parâmetros de senha (Serviço, Prioridade, Categoria);
 - b) Adição de um novo serviço à senha;
 - c) Emissão da senha, com ou sem impressão;
 - d) Navegação entre telas;
 - e) Edição dos dados do cidadão requerente da senha;
 - f) Agendamento do horário para cada uma das atividades solicitadas;
 - g) Limpar todos os dados preenchidos;
 - h) Registrar que a senha não foi emitida, indicando que o requerente não será atendido. Este registro será acompanhado de um motivo pré-configurado, indicando a causa desta pessoa não ser atendida;



STIS/SEPLAG

Fis. _____

Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

- i) Edição de seleção de atendente para realizar o atendimento de cada uma das atividades solicitadas;
- j) Visualizar a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados;
- k) Imprimir a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados;
- l) Criar comentário/observação vinculado à senha, estando visível para todos os atendentes que interagem com esta senha;
- m) Descongelar senhas previamente congeladas;
- n) Ativar senhas provenientes de agendamento;
- o) Ativar senhas transferidas de outra unidade;
- p) Atender a senha emitida, com todos os recursos de atendente;
- q) Um atendente com permissão para emissor pode ser conectar a um terminal emissor;
- r) Cada ação disponível é visível ao atendente caso ele tenha a permissão ativada para executá-la;
- s) Os atendentes conectados nos terminais emissores são capazes de suspender o atendimento;
- t) Os dados da senha em emissão ficam visíveis para o atendente. Estes dados são:
 - I. Atividades demandadas, contemplando o serviço relacionado e a seção onde é atendida;
 - II. Prioridade selecionada;
 - III. Categoria selecionada;
 - IV. Observação/Comentário realizado;
 - V. Nome do cidadão solicitante;
- u) Os atributos selecionados para a senha podem ser removidos:
 - I. Atividades demandadas, contemplando o serviço relacionado e a seção



STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

onde é atendida;

- II. Prioridade selecionada;
- III. Categoria selecionada;
- IV. Caso não tenha guichês disponíveis para o atendimento da senha no momento da emissão pode ser avisado para o atendente esta informação e solicitada uma confirmação;

4.1.4.2. Guichê

4.1.4.2.1. Somente usuários com perfil de atendente podem usar o guichê.

4.1.4.2.2. O guichê fica localizado em uma seção;

4.1.4.2.3. O guichê possui um horário de funcionamento sendo que fora deste o horário o guichê fica inoperante.

4.1.4.2.4. Caso o horário seja vencido enquanto houver uma senha vinculada, o guichê somente ficará inoperante após a conclusão das ações e desvinculação desta senha.

4.1.4.2.4.1. O guichê contém parametrização para habilitar/desabilitar que as avaliações sejam obrigatórias;

4.1.4.2.4.2. O guichê contém parametrização para habilitar/desabilitar a visualização da senha antes de efetuar a chamada no painel.

4.1.4.2.4.3. Durante a visualização, a senha pode ser comandada a chamar no painel ou a retornar para a fila;

4.1.4.2.4.4. O guichê permite ao atendente visualizar os seus próprios dados de atendimento:

- a) Quantidade de atendimentos;
- b) Tempo médio de atendimento;
- c) Horário do primeiro login;
- d) Tempo total logado;
- e) Tempo total ocioso;
- f) Tempo total de ociosidade efetiva;
- g) Última avaliação recebida;



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. 12
Ru. 2

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

4.1.4.2.4.5. O atendente pode congelar a senha em atendimento para retorno futuro, devendo haver um motivo pré-configurado justificando a interrupção no atendimento da senha.

4.1.4.3. Supervisor Local

4.1.4.3.1. Somente usuários com perfil supervisor podem usar o supervisor local;

4.1.4.3.2. O perfil do supervisor permite parametriza o acesso às funcionalidades por seção;

4.1.4.3.3. As opções do supervisor possuem abrangência total (todas as permissões de seção do usuário logado) ou somente de uma seção selecionada;

4.1.4.3.4. O supervisor pode visualizar e editar qualquer senha ativa do sistema, podendo ser editados os seguintes parâmetros:

4.1.4.3.4.1. Adicionar um serviço à senha;

4.1.4.3.4.2. Alterar a prioridade da senha;

4.1.4.3.4.3. Imprimir a senha em qualquer impressora cadastrada;

4.1.4.3.4.4. Incluir e excluir atividades na senha;

4.1.4.3.4.5. Agendar qualquer atividade não atendida da senha;

4.1.4.3.5. O supervisor também pode cancelar múltiplas senhas da fila em lote, selecionando todas as que deseja remover.

4.1.4.3.6. O supervisor pode visualizar o status dos guichês com as seguintes informações:

4.1.4.3.6.1. Nome do Guichê;

4.1.4.3.6.2. Status atual;

4.1.4.3.6.3. Tempos do status atual;

4.1.4.3.6.4. Senha vinculada, quando for o caso;

4.1.4.3.6.5. Atendente logado, quando for o caso;

4.1.4.3.6.6. Senhas canceladas;

4.1.4.3.6.7. Tempo de indisponibilidade;

4.1.4.3.6.8. Tempo em atendimento;



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. 13
Rub. k

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

4.1.4.3.7. O supervisor pode liberar a avaliação obrigatória de qualquer guichê em que o cidadão se recuse a avaliar.

4.1.4.3.8. O supervisor pode visualizar o panorama das seções, tendo as seguintes informações:

4.1.4.3.8.1. Nome da seção;

4.1.4.3.8.2. Guichês logados;

4.1.4.3.8.3. Guichês em atendimento;

4.1.4.3.8.4. Guichês em pausa;

4.1.4.3.8.5. Quantidade de senhas na fila;

4.1.4.3.8.6. Tempo médio de atendimento;

4.1.4.3.8.7. Tempo médio de espera;

4.1.4.3.9. O supervisor pode visualizar o panorama das atividades, tendo as seguintes informações:

4.1.4.3.9.1. Quantidade de senhas na fila;

4.1.4.3.9.2. Tempo médio de espera;

4.1.4.3.9.3. Quantidade de atendimentos;

4.1.4.3.9.4. Tempo médio de atendimento;

4.1.4.3.9.5. Tempo de espera real;

4.1.4.3.9.6. Número da última senha chamada;

4.1.4.4. Avaliação do atendimento

4.1.4.4.1. A empresa deverá disponibilizar os equipamentos necessários conforme quantitativo do item 1.1;

4.1.4.4.2. As avaliações podem ser realizadas pelo cidadão enquanto estiver em atendimento no guichê, através de terminal destinado a este fim;

4.1.4.4.3. O sistema deverá permitir que a parametrização para avaliação do atendimento seja após a sua finalização;

4.1.5. Configuração Gerencial



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>19</u>
Rub. <u>K</u>

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

4.1.5.1.1. Toda a configuração do atendimento presencial será feita em ambiente único e centralizado.

4.1.5.1.2. A solução ofertada deve prever, como parte do módulo de configurador, possibilidade do cadastro, alteração e exclusão dos seguintes itens:

- a) Cadastro de atendente;
- b) Cadastro de grupo de chat;
- c) Cadastro de horário de trabalho;
- d) Cadastro de supervisor;
- e) Cadastro de seção;
- f) Cadastro de serviços;
- g) Cadastro de motivos (suspensão, pausa, não emissão, cancelamento, congelamento);
- h) Cadastro de localidades;
- i) Cadastro de unidades;
- j) Cadastro de avaliação do atendimento;
- k) Cadastro de usuários;
- l) Cadastro de grupos de usuário;
- m) Cadastro de servidor de e-mail;
- n) Cadastro de alarme para alertar sobre os tempos vencidos (atendimento, senhas na fila excedido, tempo de pausa excedido, etc.)

4.1.5.1.3. Em caso de indisponibilidade do link de comunicação entre a unidade de atendimento e o ambiente gerencial, a configuração é enviada automaticamente assim que o link seja reestabelecido, sem a necessidade de novo comando.

4.1.6. Supervisão

4.1.6.1. A solução dispõe de área de supervisão gerencial contendo:

4.1.6.1.1. Recurso que possibilita monitorar o estado do link entre as Unidades e o sistema gerencial.



PROTOCOLO SEPLAG Fls. <u>15</u> Rub. <u>k</u>
--

STIS/SEPLAG Fls. _____ Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

- 4.1.6.1.2. Sinalizar unidades que apresentem eventual indisponibilidade no link.
- 4.1.6.1.3. Tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das seções de cada unidade do Ganha Tempo, contendo listagem de:
- a) Senhas na fila;
 - b) Recurso visual que diferencia as senhas por prioridade;
 - c) Possibilitar filtrar as senhas na fila por prioridade, categoria e/ou serviço;
 - d) Recurso visual que diferencia os guichês por estado do mesmo como vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado;
 - e) Identificação do usuário logado no guichê;
 - f) Possibilitar verificar se o atendente está em suspensão, identificando o motivo e o horário de início da suspensão;
 - g) Dispõe de recurso que permite listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de trabalho;
 - h) Possibilitar pesquisa de senha por unidade;

4.1.7. Relatórios

- 4.1.7.1. A solução deve dispor de ferramenta OLAP com criação de cubos drop drill.
- 4.1.7.2. A solução deve dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração.
- 4.1.7.3. Deve permitir a visualização dos dados gerados em gráficos.

5. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

5.1. A presente contratação vigorará pelo período de 180 (cento e oitenta) dias a partir da data de sua assinatura.

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

6.1.1. Os Acordo de Níveis de Serviços aqui colocados serão exigidos para a execução dos serviços contratados, com os respectivos descontos para os casos de inconformidade aos indicadores e metas estabelecidas;

6.1.1.1. O atendimento do Acordo de Níveis de Serviços é obtido apurando a Nota Mensal de Avaliação (NMA) considerando os Tipos de Incidentes, Prazos de Atendimento e Pontos dos Níveis



STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

de Serviços;

6.1.2. Para execução dos serviços de manutenção corretiva do sistema, quando necessário, poderá ser realizada de forma remota;

6.1.3. Quando houver atraso na execução dos serviços de manutenção, a Contratada poderá encaminhar ao Gestor/Fiscal do Contrato, justificativa por escrito, tecnicamente embasada, pelo atraso na execução dos serviços de manutenção, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após início do atendimento. Caso a justificativa de atraso apresentada pela Contratada seja aceita, o prazo para solução será suspenso, para fins de apuração da NMA. Caso a justificativa de atraso apresentada no cronograma pela Contratada seja rejeitada, o prazo inicial de abertura do chamado permanecerá o constante na abertura do chamado;

6.1.4. Mensalmente, o Contratante realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará NMA, sempre considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores estabelecidos neste documento, considerando registros próprios de reclamações de usuários das Unidades/Órgãos do Contratante;

6.1.5. A classificação de uma solicitação de solução de um incidente deverá estar de acordo com o estabelecido na tabela abaixo:

Urgência	Tipo de incidente
Alta	- Parada total do sistema; - Parada parcial do sistema comprometendo os atendimentos de alguma(s) unidade(s) do ganha tempo; - Perda de sincronização do ambiente local com o ambiente central; - Erros no sistema que possa paralisar as atividades de alguma seção ou guichê;
Média	- Erros no sistema que não comprometem o atendimento da (s) unidades (s), mas que compromete o desempenho do sistema; - Erros de sistema que comprometem apenas um atendente ou operador da seção;
Baixa	- Erros de sistema que não comprometem o atendimento - Dúvidas de operacionalização, parametrização; - Conserto do terminal de avaliação de atendimento

6.1.6. Para a solução de problemas pela Contratada deverá respeitar os prazos máximos descritos a seguir:

Urgência	Atendimento/Solução	Prazo máximo
Alta	Início do atendimento	30 minutos
	Solução do incidente	2 horas
Média	Início do atendimento	1 hora
	Solução do incidente	3 horas



STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Baixa	Início do atendimento	2 horas
	Solução do incidente	6 horas
	Solução do incidente para conserto do terminal de avaliação	8 horas úteis

6.1.7. O Contratante acionará a Contratada por sistema automatizado de atendimento da Contratada ou como alternativa, também por e-mail. A partir do horário registrado será iniciada a contagem do prazo de atendimento;

6.1.8. Para os prazos de atendimento, fica estabelecido o horário das 07:30 às 11:30 horas e das 13:30 às 17:30 horas, de segunda a sexta feira, conforme horário de funcionamento do Contratante;

6.1.8.1. Em caso de não cumprimento dos prazos determinados pelo Contratante e a justificativa de atraso apresentada pela Contratada seja rejeitada serão aplicados os seguintes descontos na apuração da NMA:

Item	Atendimento/Solução	Urgência	Pontos a perder na Nota de Avaliação Mensal
II	Atendimento incidente	Alta	0,2 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,2 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
		Média	0,1 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,1 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
		Baixa	0,05 ponto na primeira meia hora de atraso e mais 0,05 ponto para cada meia hora de atraso subsequente
III	Solução do incidente (contorno)	Alta	0,2 ponto para cada hora de atraso
		Média	0,1 ponto para cada hora de atraso
		Baixa	0,05 ponto para cada hora de atraso

6.1.9. Mensalmente, o Contratante realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores;

6.1.10. O Contratante executará glosa calculada pela seguinte equação:

NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA) = 10 – (Σ Pontos perdidos)	
Nota Mensal	Glosa
NMA > ou = 8,0 e < 9,0	Abatimento de 5% na fatura mensal
NMA > ou = 7,0 e < 8,0	Abatimento de 10% na fatura mensal
NMA > ou = 6,0 e < 7,0	Abatimento de 15% na fatura mensal
NMA > ou = 5,0 e < 6,0	Abatimento de 20% na fatura mensal

6.2. Suporte Técnico



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>18</u>
Rub. <u>1</u>

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

6.2.1. A contratada deverá fornecer todos os dados necessários para o suporte ao sistema como telefone, e-mail e link de acesso ao sistema de chamados;

6.2.2. A manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos será de responsabilidade da Contratada, sem qualquer ônus para o Contratante devendo o serviço ser realizado no horário compreendido entre 07:30 às 11:30 horas e das 13:30 às 17:30 horas, de segunda a sexta-feira, conforme horário de funcionamento do Contratante;

6.2.2.1. Manutenções que exigirem parada do sistema deverão ser realizadas

6.2.3. A Contratada é a única e exclusiva responsável pela manutenção do sistema;

7. DO PREPOSTO DA CONTRATADA

7.1. A contratada manterá, durante todo o período de vigência do Contrato, um Preposto, com fins de representá-la administrativamente, sempre que necessário, devendo indicá-lo mediante declaração específica, na qual constarão todos os dados necessários, tais como nome completo, números de identidade e do CPF, endereço, telefones comercial e de celular, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, entre outros que o Contratante julgar necessário.

7.2. O Preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

7.3. O Preposto designado não necessitará permanecer em tempo integral à disposição do Contratante, devendo, contudo, serem observadas todas as exigências relativas à sua vinculação ao Contrato, inclusive no tocante à disponibilização de todas as informações requeridas, de forma a garantir o pronto atendimento a quaisquer solicitações do Contratante;

7.4. A Contratada deverá instruir seus Preposto quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações do Contratante, da Fiscalização do Contrato ou de seu substituto, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das normas internas, desde que de acordo com a legalidade, e devendo, ainda, tomar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

7.5. São atribuições do Preposto, dentre outras:

- a) Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados;
- b) Zelar pela segurança dos funcionários colocadas à disposição do Contratante;
- c) Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas da Fiscalização e das autoridades do Contratante;
- d) Apresentar informações e/ou documentação solicitadas pela fiscalização e /ou pelas



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. 39
Rub. 12

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

autoridades do Contratante, inerentes à execução e às obrigações contratuais, em tempo hábil;

- e) Reportar-se à Fiscalização do Contrato para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços e das demais obrigações contratuais;
- f) Relatar à Fiscalização, pronta e imediatamente, por escrito, toda e qualquer irregularidade observada;
- g) Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;
- h) Encaminhar à fiscalização do contratante todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, bem como toda a documentação complementar exigida;
 - I. Esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, ou de qualquer outra documentação encaminhada, sempre que solicitado;
- i) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados da Contratada, respondendo perante ao Contratante por todos os atos e fatos gerados ou provocados por eles;

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Fiscalizar o perfeito cumprimento da execução do serviço a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes. Tal fiscalização dar-se-á independentemente da que será exercida pelo Contratante;

8.2. A falta de quaisquer dos serviços cuja execução incumbe à Contratada, não poderá ser alegada como motivo de força maior para o atraso, má execução ou inexecução do objeto do Contrato e não a eximirá das penalidades a que está sujeita pelo não cumprimento dos prazos e demais condições estabelecidas;

8.3. Comparecer, quando convocado, para assinar o Contrato e a Ordem de Fornecimento no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados do recebimento da convocação formal;

8.4. Retirar a Nota de Empenho específica em prazo não superior a 03 (três) dias úteis, contados da convocação oficial;

8.5. Manter, durante toda a execução do Contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, bem como todas as condições de habilitação;

8.6. Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgáveis necessários para recebimento de correspondência;



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>20</u>
Rub. <u>11</u>

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

- 8.7. Realizar os serviços contratados de acordo com as necessidades do Contratante, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 8.8. O objeto deverá ser executado de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à Contratada otimizar a gestão de seus recursos humanos, com vistas à qualidade do objeto e à satisfação do Contratante;
- 8.9. Responsabilizar-se-á integralmente pela execução do serviço contratado, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução;
- 8.10. A Contratada deverá realizar os serviços utilizando-se dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios próprios;
- 8.11. Responsabilizar-se pelo transporte, acondicionamento e entrega inclusive o descarregamento dos equipamentos e insumos;
- 8.12. Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências do Órgão Contratante;
- 8.13. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo de até 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do Órgão Contratante, os equipamentos e/ou insumos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- 8.14. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos da execução do objeto contratado, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 8.14.1. Deverá otimizar a gestão de seus recursos humanos, com vistas à qualidade da execução do objeto contratado, de forma a garantir os melhores resultados e à satisfação do Contratante;
- 8.15. Apresentar ao Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o Órgão para a entrega de insumos e instalação/manutenção de equipamentos, os quais devem estar devidamente identificados por meio de crachá;
- 8.16. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no Órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203;
- 8.17. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente pelo objeto contratado, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução;
- 8.17.1. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>21</u>
Rub. <u>K</u>

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

8.17.2. 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 Contratante ou a terceiros;

8.17.3. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ou indiretamente ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização do Contratante em seu acompanhamento;

8.17.4. Indenizar terceiros e/ou o Contratante, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos ou prejuízos causados, devendo a Contratada adotar as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes;

8.18. Prover todos os meios necessários à execução do Contrato, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

8.19. Aceitar os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias na execução dos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, devendo supressões acima desse limite ser resultantes de acordo entre as partes;

8.20. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como dar ciência ao Contratante, imediatamente, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do objeto;

8.21. A contratada deverá providenciar preposto no município de Cuiabá ou Várzea Grande, durante o período de vigência do contrato;

8.21.1. Para melhor atender as unidades do interior do Estado a Contratada poderá apresentar preposto para representá-lo na execução do contrato nos municípios estratégicos do Estado;

8.21.2. Em caso de nomear preposto para atendimento nos municípios do interior do Estado, a Contratada deverá informar o Contratante;

8.22. A Contratada deverá emitir mensalmente relatório consolidado por unidade com as informações de consumo e enviar para o fiscal de contrato;

8.23. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem a prévia autorização do Contratante;

8.24. Deverá, no que couber, adotar práticas de sustentabilidade ambiental, conforme requisitos constantes na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010;

8.25. Demais obrigações e responsabilidades previstas na Lei nº 8.666/93 e alterações, na Lei nº 10.520/02 e Decreto Estadual nº 840/17 e alterações;



PROTOCOLO SEPLAG
Fls. 22
Rub. 12

STIS/SEPLAG
Fls. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

8.25.1. A inobservância das regras previstas neste Contrato e no Termo de Referência acarreta descumprimento contratual absoluto, implicando a possibilidade de rescisão por iniciativa da Administração Pública.

9. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1. Designar servidor(es) ao qual(is) caberá(ão) a responsabilidade de acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução do Contrato, conforme legislação vigente;

9.2. Fornecer à Contratada todos os elementos e dados necessários à perfeita execução do objeto do Contrato e do Termo de Referência, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes da Contratada em suas dependências, desde que observadas às normas de segurança;

9.3. Emitir ordem de fornecimento estabelecendo dia, hora, quantidade, local e demais informações que achar pertinentes para o bom cumprimento do objeto;

9.4. Disponibilizar local adequado para a realização da entrega;

9.5. Rejeitar, no todo ou em parte, os equipamentos entregues em desacordo com as obrigações assumidas pela Contratada;

9.6. Receber o objeto contratado, nos termos, prazos, quantidade, qualidade e condições estabelecidas no processo licitatório;

9.7. Notificar a Contratada de qualquer alteração ou possíveis irregularidades observadas na entrega dos equipamentos/insumos fornecidos, para imediata correção. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição dos equipamentos/insumos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

9.8. Inserir as informações pertinentes ao objeto contratado no sistema SIAG-C, após firmar o Contrato e/ou emitir a Nota de Empenho, em atendimento à Lei de Acesso às Informações (Lei Federal nº 12.527/11), regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.973/13;

9.9. Efetuar o pagamento à Contratada, nas condições estabelecidas neste Contrato, no Termo de Referência e em Edital.

9.10. Não efetuar pagamento à empresa Contratada, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

10. DAS SANÇÕES

10.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520/02, a Contratada que:

a. Ensejar injustificado retardamento da execução de seu objeto;



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. 23
Rub. 12

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

- b. Falhar ou fraudar na execução do Contrato;
- c. Comportar-se de modo inidôneo;
- d. Cometer fraude fiscal;
- e. Não executar, parcial ou total o Contrato;

10.2. A Contratada que cometer infração administrativa, estará sujeita à aplicação das seguintes sanções a saber:

10.2.1. Advertência, por faltas leves, nas hipóteses de execução irregular de que não resulte prejuízo para o Contratante;

10.2.2. Multas:

- a. Por atraso: será aplicado multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da parcela inadimplida por dia de atraso injustificado na providência necessária e 1% (um por cento) por dia após o 30º dia de atraso até o limite 60 (sessenta) dias, após será considerado inexecução total do Contrato;
- b. Por faltas médias ou inexecução parcial: será aplicada multa de até 5% (cinco por cento) do valor do total do Contrato, assim entendidas aquelas que acarretam transtornos significativos ao Contratante e, na sua reincidência, esse percentual será de até 10% (dez por cento);
- c. Por falta grave ou inexecução total: será aplicada multa de até 10% (dez por cento) do valor total do Contrato. Será entendida como falta grave aquela que acarrete prejuízo para o Contratante. Quanto a inexecução total a multa será aplicada independentemente da existência ou não do prejuízo ao Contratante, implicando ainda na possibilidade de rescisão do Contrato;

10.2.2.1. A multa eventualmente imposta à Contratada, poderá ser descontada da Fatura a que fizer jus ou deduzidos da garantia, garantido o contraditório e ampla defesa;

10.2.2.2. Caso a Contratada não tenha nenhum valor a receber do Órgão Contratante, ou os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, ser-lhe-á concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa;

10.2.2.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão encaminhados ao órgão competente para que seja inscrita na dívida ativa do Estado, podendo ainda, o Órgão proceder à cobrança judicial da multa;

10.2.2.4. As multas previstas nesta seção não eximem a Contratada da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar ao Órgão;

10.2.3. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a Órgão Contratante, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

10.2.4. Impedimento de licitar e contratar com Poder Executivo do Estado de Mato Grosso e com consequente descredenciamento no sistema de cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 05



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. 24
Rub. 11

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gest3o

(cinco) anos;

10.2.5. Declaraç3o de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administraç3o P3blica enquanto perdurarem os motivos determinantes da puniç3o ou at3 que seja promovida a reabilitaç3o perante a pr3pria autoridade que aplicou a penalidade, que ser3 concedida sempre que a Contratada ressarcir o Contratante pelos preju3zos causados e ap3s 02 (dois) anos de sua aplicaç3o;

10.3. As sanç3es previstas nos subitens 10.2.3 e 10.2.4 tamb3m s3o aplic3veis em quaisquer das hip3teses previstas como infraç3o administrativas referenciadas no item 13.1 deste Contrato;

10.4. As sanç3es previstas nas al3neas "b", "c", "d" e "e" do item 10.1 poder3o ser aplicadas juntamente com as de multa;

10.5. A aplicaç3o de qualquer das penalidades previstas realizar-se-3 em processo administrativo que assegurar3 o contradit3rio e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei n3 8.666, de 1993 e subsidiariamente na Lei Estadual n3 7.692, de 2002;

10.6. A autoridade competente, na aplicaç3o das sanç3es, levar3 em consideraç3o a gravidade da conduta do infrator, o car3ter educativo da pena, bem como o dano causado 3 Administraç3o, observado o Princ3pio da Proporcionalidade.

11. DA DOTAÇ3O ORÇAMENT3RIA

11.1. Os recursos para pagamento dos serviç3os do referido objeto ser3 da seguinte dotaç3o orçament3ria:

3RG3O/ENTIDADE	UNIDADE ORÇAMENT3RIA	PROJETO/ATIVIDADE	NATUREZA DE DESPESA	FONTE	VALOR TOTAL ESTIMADO
SEPLAG	11101	2712	33904000	100	R\$ 160.764,00

12. FISCALIZAÇ3O DA EXECUÇ3O DOS SERVIÇ3OS

12.1. As decis3es e provid3ncias que, porventura, ultrapassarem a compet3ncia dos servidores dever3o ser solicitadas pela mesma autoridade competente, em tempo h3bil para a adoç3o das medidas convenientes.

12.2. Aos servidores caber3 expedir solicitaç3es e reclamaç3es acerca do serviç3o contratado, as quais devem ser devidamente recebidas, analisadas em tempo h3bil, respondidas e, sempre que estiverem de acordo com o contrato firmado, acatadas e resolvidas pela CONTRATADA.



STIS/SEPLAG

Fls. _____

Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

- 12.3. A CONTRATADA deverá indicar formalmente um preposto, que caso aceito pelos servidores, representará a CONTRATADA ante a execução do Contrato, com poderes para providenciar atendimento às solicitações feitas pela SEPLAG.
- 12.4. O preposto da CONTRATADA deverá emitir e receber documentos relativos ao contrato firmado, a fim de garantir a adequada tramitação. Deverá exercer suas atividades profissionais na capital ou dentro da região metropolitana que estiver localizada a SEPLAG.
- 12.5. Caso os servidores encontrem dificuldades no atendimento de suas solicitações mediante o preposto ora designado, a SEPLAG poderá solicitar substituição, devendo ser atendido em no máximo 30 dias.
- 12.6. A SEPLAG poderá rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados, se em desacordo com o contrato firmado, sujeitando a CONTRATADA às sanções cabíveis.
- 12.7. A fiscalização exercida pelos servidores ou comissão não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução dos serviços.
- 12.8. Caberá à CONTRATADA levar, imediata e formalmente, ao conhecimento dos servidores ou comissão qualquer fato extraordinário ou anormal que afete a execução do serviço contratado, de modo que se possam adotar as medidas cabíveis em tempo hábil.

Cuiabá, 05 de março de 2021

Marcel Ribeiro Primo de Souza
Superintendente de Tecnologia da Informação Setorial

Prosseguimento:

Eliane Rosa Fernandes de Albuquerque
Secretária Adjunta de Administração Sistêmica



PROTOCOLO SEPLAG
Fis. <u>26</u>
Rub. <u>12</u>

STIS/SEPLAG
Fis. _____
Rub. _____

Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

TERMO DE ANÁLISE, APROVAÇÃO E AUTORIZAÇÃO.

1 – DA ANÁLISE E APROVAÇÃO:

1.1 Analisamos e aprovamos o Termo de Referência nº 04/2021/STIS/SAAS/SEPLAG, PLANILHA e PROCESSO INICIAL, sendo constatada a regularidade legal da proposta.

2 – DA AUTORIZAÇÃO:

2.1 Analisado e aprovado o Termo de Referência nº 04/2021/STIS/SAAS/SEPLAG inerente e face aos processos e documentos vinculantes, AUTORIZO os procedimentos legais para realização da aquisição na modalidade CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL, cujos atos procedimentais e contratação devem obediência às condições e termos previstos no presente Termo de Referência supracitado, processo administrativo inerente e legislação vigente.

Data: _____/_____/2021.



Basílio Bezerra Guimarães dos Santos
Secretário de Estado de Planejamento e Gestão