

**SEGUNDO TERMO ADITIVO Nº 196/2024 AO CONTRATO ORIGINAL Nº 164/2022.**

**SEGUNDO TERMO ADITIVO AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ASSUNÇÃO DE OBRIGAÇÕES E OUTRAS AVENÇAS, FIRMADO PELAS PARTES EM 27/04/2022, PROCESSO Nº 2022000994 (ELETRÔNICO).**

**I – DAS PARTES:**

**IDTECH - INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO**, pessoa jurídica de direito privado, associação civil sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.966.540/0001-73 (Matriz), CNPJ/MF sob o nº 07.966.540/0006-88 (Filial), com sede na Cidade de Goiânia-Goiás, à Rua 01, Qd. B-1, Lts. 03/05, nº 60 - Térreo, Setor Oeste, CEP 74.115-040, neste ato representada pelo seu Superintendente, Sr. José Cláudio Pereira Caldas Romero, portador do RG/CI nº 224764 – SSP/GO e do CPF/MF sob o nº 093.517.951-87, sob a assistência da Assessoria Jurídica deste Instituto, Sr. Marcelo de Oliveira Matias – OAB/GO 16.716, ambos residentes e domiciliados em Goiânia/GO, doravante chamada, simplesmente, de **CONTRATANTE**.

**ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.824.187/0001-06, com sede na Rua Santarém, nº 736, Quadra 239, Lote 18, Parque Amazônia, CEP 74.835-170, Goiânia-GO, neste ato representada pelo Sr. Jerson Lima de Souza Filho, inscrito no CPF/MF sob o nº 435.655.491-49, de agora em diante denominada de **CONTRATADA**.

**II – DAS ALTERAÇÕES:**

II.I – O presente termo aditivo tem por objetivo o reajuste de valor e a prorrogação, pelo período de 12 (doze) meses, ao contrato primitivo firmado pelas partes em 27/04/2022, referente à contratação de empresa especializada em plataforma de atendimento multicanal, através de plataforma whatsapp, para atender as necessidades da Rede Estadual de Serviços de Hemoterapia – Rede HEMO, visando promover a execução do Processo nº 201600010020610, Contrato de Gestão nº 070/2018, pactuado entre o IDTECH e o Estado de Goiás, através da Secretaria Estadual de Saúde, conforme consta do Anexo I - Termo de Referência, que deste instrumento passa a fazer parte integrante.

II.II – Pactuam as partes que o preço/valor pactuado e declinado no **Parágrafo único**, do **Item 01**, da **Cláusula II**, do **Contrato de Prestação de Serviços (Contrato nº 197/2023)**, sofrerá reajuste, passando o valor total, global e estimado de R\$ 85.944,00 (oitenta e cinco mil, novecentos e quarenta e quatro reais), para R\$ 86.617,92 (oitenta e

seis mil, seiscentos e dezessete reais e noventa e dois centavos) cujos preços unitários, quantitativos e demais especificações seguem declinados pormenorizadamente no Anexo I - Termo de Referência, que passa a fazer parte integrante deste Termo Aditivo.

II.III – O presente termo aditivo terá vigência por 12 (doze) meses, iniciando-se em 01/05/2024 e findando-se em 30/04/2025.

### **III - DA RATIFICAÇÃO:**

Registre-se para todos os fins de direito, que o aditivo contratual ora introduzido não se traduz em nenhuma novação ao contrato original e seu termo aditivo, constantes nos autos de nº 2022000994 (eletrônico), mantendo-se como boas, firmes e valiosas todas as demais cláusulas e condições daqueles instrumentos, desde que não conflitantes com as disposições ora pactuadas, convalidando-as em todos os seus termos e deles passando a fazer parte integrante para todos os objetivos colimados e afins.

E por estarem as partes justas e combinadas, firmam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, perante as testemunhas abaixo indicadas que a tudo assistiram e conhecimento tiveram.

Contrato expedido em Goiânia/GO, aos 29 dias do mês de abril de 2024.

**INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO – IDTECH  
JOSÉ CLÁUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO  
CONTRATANTE**

**MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS  
ADVOGADO – OAB/GO 16.716  
ASSESSOR JURÍDICO – IDTECH**

**ERICOM TELECOMUNICACOES LTDA  
JERSON LIMA DE SOUZA FILHO  
CONTRATADA**

### **Testemunhas:**

**João Leopoldo Macedo  
CPF/MF: 008.836.641-35**

**Raul Rezende de Castro  
CPF/MF: 023.484.901-41**

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DO SEGUNDO TERMO ADITIVO Nº 196/2024.**

**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada em plataforma de atendimento multicanal, através de plataforma whatsapp, pelo período de 12 (doze) meses para atender demanda de contato com os usuários, e possíveis doadores, da Rede Estadual de Serviços de Hemoterapia – Rede HEMO.

<b>LOTE 01</b>				
<b>Item</b>	<b>Descrição Resumida</b>	<b>Quantidade Estimada</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Estimado Mensal</b>
01	Mensalidade - plataforma de atendimento multicanal, através de plataforma WhatsApp	07 licenças de PA / mês e 1 supervisor/mês	R\$ 267,02 (por licença/mês)	R\$ 2.136,16
02	Envio de mensagens para usuários, doadores e possíveis doadores (cobrança deve ser proporcional ao uso)	Até 550 mensagens / dia (22 dias mês)	R\$ 0,42 (por mensagem)	R\$ 5.082,00
<b>VALOR TOTAL GLOBAL E ESTIMADO POR 12 (DOZE) MESES: R\$ 86.617,92</b>				

**2. DETALHAMENTO TÉCNICO**

**2.1. Modalidade de contratação:**

Contratação através de SaaS (Software como Serviço) por um período de 12 (doze) meses podendo ser prorrogado ou cancelado sem ônus para o Contratante em qualquer período.

**2.2. Acessibilidade e capacidades básicas:**

- Acesso através de número oficial do Whatsapp a ser disponibilizado pela Contratada;
- A CONTRATANTE deve informar, auxiliar, prestar consultoria, para que o número passe a ser oficial, selo de oficial da plataforma;
- As conversas podem ser iniciadas através de integração com sites da Contratada e/ou diretamente através dos celulares dos usuários do SUS que precisam efetuar contato com o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, ou demais áreas que estejam na URA, da Rede HEMO;
- As conversas devem permitir o envio de áudio por ambas as partes;
- As conversas devem permitir o envio de documentos por ambas as partes;
- As conversas devem permitir o envio de imagens por ambas as partes;
- Se possível a plataforma deve ofertar a possibilidade de selecionar a possibilidade de liberar/bloquear o recebimento das mídias anteriores;
- As conversas devem ser gravadas e permitir a posterior consulta;
- O sistema deve permitir a criação de BOTs com árvores específicas para atendimento automático aos usuários do SUS;
- Essas árvores devem permitir respostas automatizadas e/ou o encaminhamento do atendimento para os agentes de atendimento de acordo com suas especialidades e características de atendimento;
- O sistema deve permitir que as conversas possam transitar/ser encaminhadas entre os agentes de atendimento de acordo com suas especialidades e características de atendimento;
- O sistema deve permitir que o supervisor, a qualquer momento, possa puxar o atendimento para si e/ou transferir o atendimento para outro operador/fila de atendimento;
- O sistema deve permitir a classificação dos atendimentos, com a possibilidade de deixar um atendimento pendente, finalizado, etc;

- O sistema deve permitir a criação de contatos, em listas que podem ser filtradas, em exemplo, o cadastro de doadores, cadastro de pacientes;
  - Os agentes de atendimento devem ter a possibilidade de iniciar uma conversa com esses contatos a qualquer momento em que for necessário;
  - Ao receber uma mensagem através da árvore de atendimento o agente de atendimento deve ser possível de classificar e salvar o contato nas listas previamente criadas;
  - O sistema deve apresentar um painel de monitoramento para que o gestor acompanhe o atendimento, as filas de atendimento, as conversas, e possa extrair relatórios de gestão;
  - Permitir integração com outros sistemas para possibilitar envio de mensagens automáticas de acordo com os critérios estabelecidos pela contratante;
  - Essa integração deve ser realizada por API do CONTRATADO que receberá através do sistema da CONTRATANTE os dados de envio e mensagens a serem enviadas diariamente;
  - A API deve ser nativa do CONTRATADO bastando que a CONTRATANTE adapte o seu sistema para o envio dos dados em dia e hora que julgar necessário encaminhar mensagens para os seus contatos;
  - Permitir a criação e armazenamento de dados de pesquisas de satisfação do atendimento;
- 2.3 Quantidade de licenças:** 07 por turno (manhã/tarde)
- A licença do supervisor não deve constar como licença de uso

### **3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

3.1. Tendo em vista a necessidade de complementação das ações tecnológicas para atender a Rede HEMO e ampliar a sua capacidade de atendimento, abrangendo novas metodologias de contato com os usuários do SUS.

### **4. JUSTIFICATIVA**

4.1. A disponibilização de sistema inteligente visando maior conectividade, segurança e comunicação com os usuários do SUS, permitindo, portanto, o contato com a Serviço de Atendimento ao Usuário -SAU, e demais áreas que forem possíveis através da árvore de atendimento, através de ferramenta mundialmente conhecida e utilizada por quase a totalidade da população brasileira, evitando; portanto a necessidade de ligações para obter acesso às informações disponibilizadas pela Rede HEMO, inclusive no agendamento de suas consultas e doações.

E por estarem as partes justas e combinadas, firmam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, perante as testemunhas abaixo indicadas que a tudo assistiram e conhecimento tiveram.

Contrato expedido em Goiânia/GO, aos 29 dias do mês de abril de 2024.

**INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO – IDTECH**  
**JOSÉ CLÁUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO**  
**CONTRATANTE**

**MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS**  
**ADVOGADO – OAB/GO 16.716**  
**ASSESSOR JURÍDICO – IDTECH**

**ERICOM TELECOMUNICACOES LTDA**  
**JERSON LIMA DE SOUZA FILHO**  
**CONTRATADA**

**Testemunhas:**

**João Leopoldo Macedo**  
**CPF/MF: 008.836.641-35**

**Raul Rezende de Castro**  
**CPF/MF: 023.484.901-41**

## 2º TERMO ADITIVO Nº 196-2024 -ERICOM - REDE HEMO

Código do documento fe4423bc29d916fe02d463bd29142316

Hash do documento (SHA256): 8162d256442644ee2767f968ef6ccb10a93d69957b65f176cd79564675dba702



 <p><b>JERSON LIMA DE SOUZA FILHO</b> jerson.ericom@gmail.com ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA SÓCIO</p>	<p><b>TER, 30 de ABR de 2024 às 08:20</b> Código verificador: 8ad585fe471126d56d45ba2aeb7f6f9e</p>
 <p><b>JOÃO LEOPOLDO MACEDO</b> joao.macedo@idtech.org.br GECOL - CSC</p>	<p><b>TER, 30 de ABR de 2024 às 08:22</b> Código verificador: 226eb6ea36e4376c7fe6f5a86d021fa9</p>
 <p><b>RAUL REZENDE DE CASTRO</b> raul.castro@idtech.org.br GECOM - CSC</p>	<p><b>TER, 30 de ABR de 2024 às 08:22</b> Código verificador: 1768e80bb73ff7f33c16fb3dbbe19bcc</p>
 <p><b>MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS</b> marcelo.matias@idtech.org.br ASJUR - CSC</p>	<p><b>TER, 30 de ABR de 2024 às 11:45</b> Código verificador: 5b676ad3e2dcc8a08d3dba5d44a738d5</p>
 <p><b>JOSÉ CLÁUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO</b> joseromero@idtech.org.br SUPER - CSC</p>	<p><b>TER, 30 de ABR de 2024 às 20:49</b> Código verificador: 5356ba49286738c0adaa364a3dec98e5</p>

### Logs

SEG, 29 de ABR de  
2024 às 17:52

Operador **JOÃO MACEDO** criou este documento número fe4423bc29d916fe02d463bd29142316

SEG, 29 de ABR de  
2024 às 17:53

Operador **JOÃO MACEDO** adicionou à lista de signatários: **JERSON LIMA DE SOUZA FILHO**, assinando pela empresa **ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA** no cargo de **SÓCIO**, com autenticação via código gerado de forma aleatória e enviado para o email pessoal: **jerson@ericom.com.br**

TER, 30 de ABR de  
2024 às 08:09

Operador **JOÃO MACEDO** removeu o signatário **JERSON LIMA DE SOUZA FILHO**

TER, 30 de ABR de  
2024 às 08:11

Operador **JOÃO MACEDO** adicionou à lista de signatários: **JERSON LIMA DE SOUZA FILHO**, assinando pela empresa **ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA** no cargo de **SÓCIO**, com autenticação via código gerado de forma aleatória e enviado para o email pessoal: **jerson@ericom.com.br**

TER, 30 de ABR de  
2024 às 08:11

Operador **JOÃO MACEDO** adicionou à lista de signatários: **JERSON LIMA DE SOUZA FILHO**, assinando pela empresa **ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA** no cargo de **SÓCIO**, com autenticação via código gerado de forma aleatória e enviado para o email pessoal: **jerson.ericom@gmail.com**

---

TER, 30 de ABR de  
2024 às 08:20

**JERSON LIMA DE SOUZA FILHO** assinou este documento pela empresa **ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, utilizando como ponto de autenticação um código gerado de forma aleatório e enviado para o seu email pessoal. IP do signatário no momento da assinatura: 187.115.67.138

---

TER, 30 de ABR de  
2024 às 08:21

Operador **JOÃO MACEDO** removeu o signatário **JERSON LIMA DE SOUZA FILHO**

---

TER, 30 de ABR de  
2024 às 08:21

Operador **JOÃO MACEDO** adicionou à lista de signatários: **JOÃO LEOPOLDO MACEDO**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **00883664135**

---

TER, 30 de ABR de  
2024 às 08:22

Operador **JOÃO MACEDO** adicionou à lista de signatários: **RAUL REZENDE DE CASTRO**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **02348190141**

---

TER, 30 de ABR de  
2024 às 08:22

Operador **JOÃO MACEDO** adicionou à lista de signatários: **MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **91963010906**

---

TER, 30 de ABR de  
2024 às 08:22

**JOÃO LEOPOLDO MACEDO** assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 192.168.1.248

---

TER, 30 de ABR de  
2024 às 08:22

**RAUL REZENDE DE CASTRO** assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 192.168.1.248

---

TER, 30 de ABR de  
2024 às 11:45

**MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS** assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 189.63.55.208

---

TER, 30 de ABR de  
2024 às 16:12

Operador **ISABELLA DANTAS** adicionou à lista de signatários: **JOSÉ CLÁUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **09351795187**

---

TER, 30 de ABR de  
2024 às 20:49

**JOSÉ CLÁUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO** assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.174.218.15

---