

**TERCEIRO TERMO ADITIVO Nº 372/2023 AO CONTRATO ORIGINAL Nº 351/2021.**

**TERCEIRO TERMO ADITIVO AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ASSUNÇÃO DE OBRIGAÇÕES E OUTRAS AVENÇAS, FIRMADO PELAS PARTES EM 16/09/2021, PROCESSO ELETRÔNICO Nº 2022001147.**

**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 07.966.540/0004-16 (Filial), com sede na Cidade de Goiânia/GO, 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, Goiânia-Goiás, CEP 74.835-170, neste ato representada 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 aditamento de valor e a prorrogação, por 12 (doze) meses, ao contrato primitivo nº 351/2021, referente a contratação de empresa especializada em plataforma de atendimento multicanal, através da plataforma whatsapp, para atender as necessidades do Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi – HGG, visando, assim, promover a execução do Contrato de Gestão nº 24/2012 – Processo nº 201100010013921, 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 mensal pactuado e declinado no **Parágrafo único**, do **Item 01**, da **Cláusula II**, do **Contrato de Prestação de Serviços (Contrato nº 351/2021)** sofrerá reajuste, passando de R\$ 5.289,48 (cinco mil, duzentos e oitenta e nove reais e quarenta e oito centavos) para R\$ 5.389,92 (cinco mil, trezentos e oitenta e nove reais e noventa e dois centavos), cujos preços, quantidades e especificações seguem individualizados e declinados pormenorizadamente no Termo de Referência - Anexo I, que deste instrumento

faz parte integrante.

II.III – O presente termo aditivo terá vigência por 12 (doze) meses, iniciando-se em 16/09/2023 e findando-se em 15/09/2024.

### **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 seus termos aditivos, constantes nos autos de nº 2022001147 (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 15 dias do mês de setembro de 2023.

**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 TELECOMUNICAÇÕES LTDA**  
**JERSON LIMA DE SOUZA FILHO**  
**CONTRATADA**

### **Testemunhas:**

**Bruno Cesar Bueno Silva**  
**CPF/MF: 016.105.141-30**

**Núbia Virgínia Borges**  
**CPF/MF: 991.699.911-20**

**ANEXO I – TERMO DE REFERENCIA DO TERMO ADITIVO Nº 372/2023.**

**1. DO OBJETO**

Contratação de empresa especializada em plataforma de atendimento multicanal, através da plataforma whatsapp, pelo período de 12 (doze) meses para atender demanda de contato com os usuários do Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi - HGG.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS						
Item	DESCRIÇÃO	QTD MENSAL	QTD ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Mensalidade - plataforma de atendimento multicanal, através de plataforma whatsapp	7 licenças	84	R\$ 373,99	R\$ 2.617,92	R\$ 31.415,04
2	Envio diário de mensagens para usuários e pacientes, para confirmação de consultas, exames e demais demandas necessárias	6600 mensagens	79.200	R\$ 0,42	R\$ 2.772,00	R\$ 33.264,00
					<b>R\$ 5.389,92</b>	<b>R\$ 64.679,04</b>
<b>VALOR TOTAL PARA 12 MESES: R\$ 64.679,04</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;
- 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 a Central de Relacionamento do HGG;
- 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;
- 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 a classificação dos atendimentos, com a possibilidade de deixar um atendimento pendente, finalizado, etc;
- 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;
- Permitir a criação e armazenamento de dados de pesquisas de satisfação do atendimento;

2.3. Quantidade de licenças: 14 licenças, sendo 07 por turno.

2.4. Envio diário de mensagens para usuários, pacientes, para confirmação de consultas e exames e demais demandas necessárias;

2.5. Quantidade estimada – 300 mensagens/dia (22 dias/mês);

2.6. Valor estimado – 300 x 22 x 0,42 – R\$ 2.772,00;

### **3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

3.1. Tendo em vista a necessidade de complementação das ações tecnológicas para atender a Central de Relacionamento 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 Central de Relacionamento 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 pelo HGG, inclusive no agendamento de suas consultas e cirurgias.

### **5. DOS RESULTADOS PLEITEADOS (ECONOMICIDADE)**

5.1. A economicidade a ser obtida pela gestão tecnológica, em relação à locação do sistema, poderá ser conseguida pelo recurso da competitividade de mercado entre empresas do ramo comunicação, mediante regular e adequado processo e procedimento de compras, cujo fator preponderante deverá ser o “**MENOR PREÇO**” e “**DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA COMPATÍVEL**”. Assim, mediante tal critério e/ou parâmetro, necessariamente a gestão obterá a economia em função do custo-benefício, não obstante seja ela uma expectativa que dependerá diretamente do preço praticado no mercado em relação ao (s) produto e serviço(s) ofertado(s) pela(s) empresa(s), cuja escolha recairá sobre aprovação das assessorias técnicas compatibilizando o **MENOR PREÇO**.

### **6. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

6.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da sua publicação, podendo ser prorrogado nos termos da Lei.

### **7. DO PAGAMENTO**

7.1. O pagamento referente aos produtos – serviços fornecidos pela empresa vencedora deverão ser efetuados em até 15 (quinze) dias após o recebimento do material e emissão da competente do faturamento - nota fiscal.

7.2. A cada Nota Fiscal apresentada a contratada deverá apresentar os seguintes documentos:

7.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas – CNPJ (cartão CNPJ poderá ser obtido pelo website: [http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva\\_Solicitacao.asp](http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp));

7.2.2 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, mediante apresentação de Certidão Negativa de Tributos Estaduais do Estado sede da licitante e do Estado de Goiás, (que poderá ser obtido pelo website: <http://www.sefaz.go.gov.br>);

7.2.3- Prova de regularidade com a Fazenda Municipal, mediante apresentação de Certidão Negativa de Tributos do cadastro relativos a sede ou domicílio do licitante (em caso do município Goiânia, poderá ser obtido pelo website: <http://www.goiania.go.gov.br/html/certidao/cer03.htm>);

7.2.4 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, mediante a apresentação do - Certificado de Regularidade do FGTS (podrá ser obtida pelo website: <https://webp.caixa.gov.br/cidadao/Crf/FgeCfSCriteriosPesquisa.asp>);

7.2.5 Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, expedida peça Receita Federal, abrangendo inclusive as Contribuições Sociais prevista nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do artigo 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, (podrá ser obtida pelo website; <http://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/ATSP0/Certidao/CndConjuntaInter/InformaNICertidao.asp?Tipo=1>);

7.2.6 Prova de regularidade, referente a Dívidas Trabalhistas, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CND (podrá ser obtida pelo website: <http://www.tst.jus.br/certidao>);

Obs. Caso a participação na presente cotação seja da empresa matriz, com possibilidade de que a execução do objeto seja feita por filial, ou vice-versa, a prova de toda a regularidade fiscal deverá ser de ambas.

**7.3. Da forma de pagamento: o pagamento será realizado somente através de transferência eletrônica ou depósito em conta corrente.**

7.4 Deverá constar na Nota Fiscal os seguintes dizeres:

*Itens para o Hospital Estadual Dr. Alberto Rassi – HGG - Contrato de Gestão nº 24/2012 – HGG/SES/AGR – IDTECH - 07.966.540/0004-16. Serviços prestados no mês de: \_\_\_\_\_”*

## **8. DA FONTE DE RECURSOS**

8.1. Contrato de Gestão firmado entre o IDTECH – Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano e o Estado de Goiás, através da Secretaria de Estado da Saúde.

## **9. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **9.1 DA CONTRATADA**

9.1.1. Fornecer o objeto contratado obedecendo em sua execução às especificações discriminadas nesse Termo de Referência;

9.1.2. A contratada se obriga a entregar o produto no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data da solicitação de entrega.

9.1.2.1 A empresa contratada deverá efetuar o treinamento do administrador indicado pela contratante bem como dos respectivos usuários;

9.1.3. Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens do CONTRATANTE, ou ainda a terceiros, durante a execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento feito pelo CONTRATANTE;

9.1.4. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.1.5. Atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e legislação complementar, visando à garantia da inviolabilidade de dados sensíveis dos usuários.

## **9.2. DA CONTRATANTE**

9.2.1. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir as obrigações impostas no contrato;

9.2.2. Efetuar o pagamento da CONTRATADA nos termos do contrato;

9.2.3. Aplicar a CONTRATADA todas as sanções cabíveis, caso ocorra o descumprimento do contrato;

9.2.4. Documentar as ocorrências havidas na execução do contrato.

## **10. DA RESCISÃO**

10.1. A inexecução, total ou parcial do contrato, enseja a sua rescisão;

## **11. DAS SANÇÕES**

10.1. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o CONTRATADO à multa de mora de 1,0% (um por cento) sobre o valor total da contratação.

10.1.1. A multa a que se alude o item 10.1 não impede que a instituição rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas no Regulamento de Compras e Contratações deste IDTECH e legislação vigente.

10.1.2. A multa será aplicada após regular processo administrativo.

10.2. Pela inexecução total ou parcial do contrato a instituição poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

10.2.1. Advertência;

10.2.2. Multa no valor de 10% (dez por cento) ao mês sobre o valor total da contratação;

10.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

10.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultante e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

10.2.5. As sanções previstas nos subitens 10.2.1, 10.2.3 e 10.2.4 deste item poderão ser aplicadas, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

10.3. Por infração a quaisquer outras cláusulas contratuais, será aplicada multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do Contrato atualizado, cumuláveis com as demais sanções, inclusive rescisão contratual, se for o caso.

### **11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

11.1. Nenhuma modificação poderá ser introduzida no objeto sem o consentimento prévio do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH, mediante acordo escrito, obedecidos os limites legais permitidos;

11.2 Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH, através da Gerência de Compras - GECOM emitirá a ordem de compra após a assinatura do contrato;

11.3. A CONTRATANTE reserva-se o direito de crescer ou reduzir, se julgar necessário, outros serviços até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do Contrato;

11.4. A contratante se reserva o direito de adquirir apenas parte do produto, quer seja em razão de não necessitar da sua totalidade, quer seja para adequar os gastos quanto a Responsabilidade Fiscal.

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, ao(s) 15 dia(s) do mês de setembro de 2023.

**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 TELECOMUNICAÇÕES LTDA  
JERSON LIMA DE SOUZA FILHO  
CONTRATADA**

#### **Testemunhas:**

**Bruno Cesar Bueno Silva  
CPF/MF: 016.105.141-30**

**Núbia Virgínia Borges  
CPF/MF: 991.699.911-20**

### 3º TERMO ADITIVO Nº 372/2023

Código do documento a949715db4d0f17b139e2bd93c6a5cfb

Hash do documento (SHA256): 73e578dc975832c4817beaf4ab6b46ef62df1293a4cfe8c023a323a82451cd9b



- 
- |   |  |   |
|---|--|---|
|    | <b>JERSON LIMA DE SOUZA FILHO</b><br>jerson@ericom.com.br<br>ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA<br>SÓCIO | <b>SEX, 15 de SET de 2023 às 16:26</b><br>Código verificador:<br>4ef34daba5592891b481a0641cf77771 |
|    | <b>BRUNO CESAR BUENO SILVA</b><br>bruno.bueno@idtech.org.br<br>GECOL - CSC                         | <b>SEX, 15 de SET de 2023 às 16:36</b><br>Código verificador:<br>ecd3c6ea2528fa70f97af8d8ea3e8cd6 |
|  | <b>NUBIA VIRGINIA BORGES</b><br>nubia.borges@idtech.org.br<br>COSUPRI - CSC                        | <b>SEX, 15 de SET de 2023 às 16:43</b><br>Código verificador:<br>d61d46daa97692948d329c9c836632bc |
|  | <b>MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS</b><br>marcelo.matias@idtech.org.br<br>ASJUR - CSC                   | <b>SEX, 15 de SET de 2023 às 16:49</b><br>Código verificador:<br>c5a6c61854885b5139e8f55a5675c1e3 |
|  | <b>JOSÉ CLAUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO</b><br>joseromero@idtech.org.br<br>SUPER - CSC               | <b>SEX, 15 de SET de 2023 às 17:24</b><br>Código verificador:<br>1655fc1be74218069e051f2676d83050 |
- 

### Logs

SEX, 15 de SET de  
2023 às 16:13

Operador **CAMILA SANTOS** criou este documento número a949715db4d0f17b139e2bd93c6a5cfb

SEX, 15 de SET de  
2023 às 16:14

Operador **CAMILA SANTOS** 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**

SEX, 15 de SET de  
2023 às 16:26

**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

SEX, 15 de SET de  
2023 às 16:28

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

SEX, 15 de SET de  
2023 às 16:28

Operador **CAMILA SANTOS** adicionou à lista de signatários: **NUBIA VIRGINIA BORGES**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **99169991120**

---

SEX, 15 de SET de  
2023 às 16:28

Operador **CAMILA SANTOS** adicionou à lista de signatários: **BRUNO CESAR BUENO SILVA**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **01610514130**

---

SEX, 15 de SET de  
2023 às 16:36

**BRUNO CESAR BUENO SILVA** assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 192.168.1.248

---

SEX, 15 de SET de  
2023 às 16:43

**NUBIA VIRGINIA BORGES** assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 191.56.225.235

---

SEX, 15 de SET de  
2023 às 16:49

**MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS** assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.174.222.90

---

SEX, 15 de SET de  
2023 às 16:53

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

---

SEX, 15 de SET de  
2023 às 17:24

**JOSÉ CLAUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO** assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.107.46.82

---