



SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE
Termo de Referência SEMA/00107/2023
TERMO DE REFERÊNCIA – Lei nº 14.133/2021
SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
Processo Administrativo nº 0027651/2023.

Termo de Referência nº SEMA/00107/2023.

Órgão: SEMA/MT.

Número da Unidade Orçamentária: 27101

Unidade Administrativa Demandante: Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão - CATE.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço de licença de Software com plataforma de atendimento rápido, através da ferramenta de Chatbot, sendo ela o WhatsApp, para gestão de atendimento e atender a demanda da Secretaria do Estado Do Meio Ambiente- SEMA/MT.

Itens									
Tipo	Item	Código	Descrição	Un. Aquisição	Qtd.	Vlr. Unit.	Vlr. Total	Vlr. Acum.	
Único	1	1102721	LICENÇA DE SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, COM CANAL DE ATENDIMENTO D E MÍDIA SOCIAL, DISPONIBILIZAÇÃO DE CHAT ONLINE PARA ATENDIMENTO AUTOMATIZADO E ATENDIMENTO HUMANO, CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA. SERVIÇO	SERVIÇO	24,00	2.000,00	48.000,00	48.000,00	
Total (R\$):						2.000,00	48.000,00	48.000,00	

1.2. O custo estimado total da contratação é de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais).

1.3. Os custos estimados serão determinados conforme pesquisa de preços a ser realizada na forma do Decreto nº 1.525/2022.

1.4. Regime de Execução Indireta, prestação dos serviços de forma contínua, sem dedicação de mão de obra exclusiva.

1.5. Foi realizado um levantamento externo para quantificar os itens expostos abaixo: - 24 usuários, sendo: 22 para atendimento, 1 para colaborador e 1 para administrador. Os quantitativos do objeto deste Termo de Referência estão distribuídos da seguinte forma: foi considerada a quantidade de pessoas a serem lotadas na Secretaria e qual seria a melhor forma de atender a demanda necessária. 1 usuário para administrador e 12 usuários de atendimento para a Coordenadoria de Atendimento; 1 usuário de atendimento para a Superintendência de Regularização e Monitoramento Ambiental; 4 usuários de atendimento para a Superintendência de Infraestrutura, Mineração, Indústria e Serviços; 3 usuários de atendimento para a Superintendência de Gestão Florestal; 1 usuário de atendimento para a Superintendência de Recursos Hídricos e 1 usuário de atendimento para a Coordenadoria de Arrecadação.

1.6. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, pelas seguintes razões:





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

Trata-se de serviço essencial, de natureza contínua a ser prestado na forma de execução indireta, visando atender as demandas da Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA/MT, 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.

1.7. A Categoria de despesa do objeto a ser contratado enquadra-se em: Despesas de custeio.

2. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

2.1. O serviço a ser contratado é contínuo tendo em vista que se trata de objeto fundamental para o atendimento dos usuário desta Secretaria.

2.2. O prazo de vigência desta contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, atendidos os requisitos descritos no art. 106 da Lei nº 14.133/2021 e no art. 289 e seguintes do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

2.3. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, até o limite de 60 meses (sessenta meses), desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, sendo permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes nesse caso.

2.4. A possibilidade de prorrogação de que trata o item anterior é vantajosa para a Administração, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, autorização formal da autoridade competente e a observação dos seguintes requisitos:

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

2.5. A vantagem econômica na continuidade do contrato deverá ser avaliada a cada 12 (doze) meses, por meio de pesquisa de preços a ser realizada na forma do Decreto nº 1.525/2022, a qual deve obedecer a periodicidade mínima fixada no art. 289, § 1º do Decreto nº 1.525/2022.

2.6. No início de cada exercício financeiro deve ser demonstrada a vantajosidade técnica e operacional em sua manutenção, por meio de atestos do fiscal do contrato acerca da regularidade da prestação contratada e do gestor do contrato acerca da manutenção da necessidade e atualidade das especificações do objeto para atendimento à demanda pública.

2.7. A(s) prorrogação(ões) do(s) prazo(s) d e vigência do contrato deve(m) ser instrumentalizada(s) através de aditivo contratual, respeitadas as condições previstas nos artigos 289, 290 e 293 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A contratação é necessária 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 da Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA/MT.

3.1.2. A aquisição deste tipo de serviço, se faz necessário para modernizar a gestão do Órgão, levando aos usuários solução inovadora de atendimento, de forma remota, desburocratizada e robotizada, como capacidade de informar e levar serviços 24 horas por dia, com excelência e padrão de atendimento. Importante que além da modernização e excelência em ofertar serviços e informações o Órgão ganha uma ferramenta de Gestão, mapeamento de demandas, criando banco de dados e podendo trabalhar de forma ativa para captação de receitas.

4. DESCRIÇÃO GLOBAL DA SOLUÇÃO

4.1. Possuir gestão de atendimento multicanal (WhatsApp), no mínimo;

4.1.1. Deverá ter 24 usuários, sendo: 22 para atendimento, 1 para colaborador e 1 para administrador;

4.1.2. Permitir o gerenciamento de um ou mais canais de atendimento diferentes;

4.1.3. 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?”;

4.1.4. Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

4.1.5. Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;

4.1.6. 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: Possibilitar que solicite informações sempre ou somente a primeira vez que o cidadão acessar a plataforma de atendimento. Esta função deve ser configurável para atendimento automatizado;

4.1.7. Possuir resposta automática e personalizada para agradecer ao cidadão por preencher a informação solicitada;

4.1.8. Possuir opção para permissão ou proibição de visualização da informação pelo agente de atendimento;

4.1.9. Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;

4.1.10. Permitir o envio e o uso de emojis na pergunta e na resposta automática;





GOVERNO DO ESTADO
DE MATO GROSSO

SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

- 4.1.11. Permitir a seleção de horário de solicitação da pergunta;
- 4.1.12. 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;
- 4.1.13. Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;
- 4.1.14. Permitir a inclusão de tabulações para classificação do atendimento;
- 4.1.15. Permitir a configuração por grupo de agentes conforme a seguir:
- 4.1.16. Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;
- 4.1.17. 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;
- 4.1.18. 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;
- 4.1.19. Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
- 4.1.20. Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
- 4.1.21. Permitir inserção de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 4.1.22. Permitir a importação da lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;
- 4.1.23. Permitir a visualização dos contatos cadastrados com possibilidade de exportação e geração de listagem por canal;
- 4.1.24. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
- 4.1.25. A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS;
- 4.1.26. Permitir que os gestores monitorem os atendimentos com as seguintes opções: Por agentes e seus respectivos atendimentos; Permitir a transferência de atendimento; Permitir a finalização do atendimento; Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
- 4.1.27. Possuir visualização da duração do atendimento;
- 4.1.28. Possuir visualização do grupo de atendimento;
- 4.1.29. Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatísticas do consumo mensal, de mensagens contratadas, enviadas, recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, no mínimo;
- 4.1.30. A SOLUÇÃO deverá possuir Dashboards com funcionalidades distintas, apresentando dados relevantes analisados, de forma resumida ou detalhada;





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

- 4.1.31. 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.
- 4.1.32. A ferramenta não deverá causar impacto de tráfego de rede, consumo de CPU, disco ou memória nos computadores monitorados da secretaria;
- 4.1.33. 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;
- 4.1.34. Possuir ferramenta que possibilite a geração de relatórios por período, canal de atendimento e grupos de atendimento possibilitando os filtros por: Total global por mensagens e atendimentos; Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME); Totais por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA); Pausas por atendente; Tabulações de finalização de atendimento; Por palavra-chave; Por entrada de dados no fluxo de atendimento; Por conversas entre agentes; Por nota de atendimento;
- 4.1.35. Permitir integração com WhatsApp Business API;
- 4.1.36. 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;
- 4.1.37. Disponibilizar suporte 24x7 da solução;
- 4.1.38. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice;
- 4.1.39. 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;
- 4.1.40. Disponibilizar manual de integração;
- 4.1.41. Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento;
- 4.1.42. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;
- 4.1.43. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
- 4.1.44. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;
- 4.1.45. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo: Visualização lista de contatos em espera para atendimento; Atendimento de todos os canais em única tela; Visualização de informações do contato que está em atendimento; Visualização de mensagens pré-definidas;
- 4.1.46. Permitir ao agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

necessite passar por menu para ser atendido;

4.1.47. Permitir a transferência de atendimento para outro agente;

4.1.48. Anexar mídia (arquivos, imagens, documentos e áudios);

4.1.49. Chat interno;

4.1.50. Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;

4.1.51. Visualizar histórico de conversas anteriores;

4.1.52. Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;

4.1.53. Permitir editar nome do contato em atendimento;

4.1.54. Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;

4.1.55. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;

4.1.56. Permitir a criação de grupos de contatos para envio de campanhas educativas;

4.1.57. Permitir o uso de mais de um número de telefone para envio de campanhas educativas;

4.1.58. Dashboard de monitoramento de campanhas educativas;

4.1.59. Permitir visualização de notificações sobre bloqueios;

4.1.60. O fornecimento do sistema de gerenciamento deve ser do tipo SaaS (software como serviço) onde não será necessário instalar, manter e atualizar hardware ou softwares. Sendo necessário apenas conexão à internet para acesso.

4.1.61. O sistema deve ser totalmente web e em “nuvem” com acesso seguro HTTPS e com certificado SSL válido.

4.1.62. O sistema deve possuir gestão de atendimento multicanal (WhatsApp e WebChat).

4.1.63. O WebChat deve ser disponibilizado no site da SEMA/MT (www.sema.mt.gov.br).

4.1.64. O sistema deve possuir um único número de telefone (fixo ou celular), informado pelo Contratante para centralizar os canais de atendimento via WhatsApp.

4.1.65. O sistema deve armazenar em nuvem os dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup).

4.1.66. O sistema deve utilizar a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários, tais como, exibição de mensagens, itens de menu e texto de ajuda.

4.1.67. O sistema deve garantir atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp.

4.1.68. O sistema deve disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados.

4.1.69. Homologação do número de WhatsApp.

4.1.70. A CONTRATADA será responsável pela homologação da linha de telefônica junto a plataforma oficial do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do SEMA/MT, inclusive ao final do Contrato.





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

4.1.71. A CONTRATADA será responsável pela personalização linha de telefônica para o número **(65) 3645-4916** que será o número utilizado no WhatsApp.

4.1.72. O cadastramento do número de telefone de atendimento da SEMA/MT na plataforma WhatsApp deve ser uma conta comercial.

4.1.73. A CONTRATADA deverá fornecer um pacote de templates para envio de no máximo **1000 contatos** ativos por mês já incluso no valor mensal do serviço prestado.

4.2. Características Gerais

4.2.1. O sistema deve ser multiusuário e deve permitir gerenciar no mínimo **10 (dez)** usuários atendentes simultâneos, sem perda de performance.

4.2.2. O sistema deve permitir a navegação no menu através do recurso: "Goto" (ir para a posição específica do fluxo).

4.2.3. O sistema deve permitir configuração mínima por grupo de atendentes conforme a seguir:

4.2.4. Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;

4.2.5. O sistema deve permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar.

4.2.6. O sistema deve permitir visualizar todos os atendentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento.

4.2.7. O sistema deve permitir emissão de relatórios:

4.2.8. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;

4.3 Total global por mensagens e atendimentos; Entre outros.

4.3.1. O sistema deve permitir que o atendente possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento.

4.3.2. O sistema deve permitir na tela de atendimento dos atendentes os recursos conforme citados abaixo:

4.3.3. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;

4.3.4. Atendimento de todos os canais em única tela;

4.3.5. Visualizar informações do contato que está em atendimento;

4.3.6. Visualizar mensagens pré-definidas;

4.3.7. O sistema deve permitir a personalização da pesquisa de satisfação pela contratante.

4.3.8. O sistema deve permitir personalizar os textos enviando emojis, destacando trechos com negrito e itálico.

4.3.9. O sistema deve armazenar histórico de conversas e dos atendimentos realizados.

4.3.10. O sistema deve possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar

4.4. O sistema deve efetuar auditoria de operações realizadas,





GOVERNO DO ESTADO
DE MATO GROSSO

SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

- 4.4.1. Manutenção no sistema com atualizações, correções, configurações e ajustes.
- 4.4.2. Suporte técnico via e-mail, site (com abertura de chamado), telefônico em horário comercial (8h às 18h de segunda-feira à sexta-feira) e outros.
- 4.4.3. Tempo máximo para atendimento de 24h contados a partir da solicitação.
- 4.4.4. Prestação de apoio na parametrização e operação do sistema junto a TI e ao departamento de atendimento ao público.
- 4.4.5. Treinamento e capacitação da TI na administração do sistema (online e/ou presencial na sede da SEMA/MT) para 2 (dois) servidores da SEMA/MT, no prazo mínimo de 10 (dez) dias, contados da assinatura do contrato.
- 4.4.6. Treinamento (online e/ou presencial na sede da SEMA/MT) do uso da respectiva solução para até 10 (dez) colaboradores, no prazo mínimo de 10 (dez) dias, contados da assinatura do contrato.
- 4.4.7. Segurança da informação
- 4.4.8. Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.
- 4.4.9. SEMA/MT será proprietário e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da contratada.
- 4.4.10. A contratada não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias.
- 4.4.11. O serviço deverá ser executado no seguinte endereço: · Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA Endereço: Rua C, s/n - Centro Político Administrativo, Cuiabá - MT, 78049-913 Telefone: (65) 3645-4916.

5. FUNDAMENTAÇÃO PARA ESCOLHA DA MODALIDADE LICITATÓRIA

- 5.1. **A modalidade licitatória adotada para a seleção do fornecedor será PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento de menor preço.**
- 5.2. A escolha de pregão eletrônico como modalidade licitatória decorre do fato de que o serviço a ser contratado classifica-se como comum, pois suas características podem ser definidos objetivamente.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 6.1. Sustentabilidade:
 - 6.1.1. Deverão ser observadas, também, durante a execução dos serviços, as orientações dos programas do Administração Pública e normativos específicos voltados para as práticas sustentáveis, no que se refere ao cumprimento dos temas abaixo:
 - 6.1.1.1. Economia de energia;





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

6.1.1.2. Economia em materiais plásticos e descartáveis;

6.1.1.3. Economia de água; e

6.1.1.4. Diminuição na geração de resíduos oriundos do atendimento físico/presença.

6.1.1.5. 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 nº01, 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;

6.2. Indicação de marcas ou modelos (art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

6.2.1. Não há necessidade de indicar marca e/ou similaridade, haja vista que os bens a serem adquiridos não se enquadram nas hipóteses do art. 41, inciso I, alíneas a, b, c e d da Lei nº 14.133/2012, bem como, indicar marca e/ou similaridade poderá restringir a competitividade."

6.3. Vedação de utilização de marca/produto.

6.3.1. Trata-se de suporte de equipamento existente pré-definido.

6.4. Exigência de carta de solidariedade.

6.5. Em caso de fornecedor revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

6.6. O contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

7. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

7.1. Prazo de Execução:

7.2. O prazo para início da execução dos serviços será de até 15 (quinze) dias corridos contados a partir do recebimento formal da ordem de fornecimento do órgão.

7.3. Os serviços serão prestados, por 24 horas por dia, 7 dias por semana. Todavia, deve-se observar o horário de funcionamento do órgão ou entidade contratante.

7.4. Os serviços serão prestados, de forma remota de segunda à sexta-feira de 7h às 18h. Todavia, deve-se observar o horário de funcionamento do órgão ou entidade contratante, que será estipulado na Ordem de Serviço.

7.5. 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





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

serviços para atendimento da nova situação.

7.6. Excepcionalmente, poderá ser agendada a execução do serviço em dias e horários não previstos acima, desde que solicitado previamente pelo contratante e aceito pelo contratado. Havendo anuência do contratado, a mesma deverá promover atendimento em finais de semana, feriados ou no período noturno quando necessário.

7.7. Havendo causa impeditiva para o cumprimento dos prazos, o contratado 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.

7.7.1. Local de execução. Secretaria de Estado do Meio Ambiente - SEMA /MT.

7.7.2. A prestação dos serviços, incluído tudo que for necessário para a operacionalização da prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência serão realizados no(s) seguinte(s) endereço(s): Secretaria de Estado do Meio Ambiente – SEMA/MT, Rua C esquina com rua F, Centro Político Administrativo, CEP 78050-970, Cuiabá - Mato Grosso.

7.8. Forma de execução.

7.8.1. A execução contratual será de forma indireta e o regime de execução será por preço global, devendo observar as rotinas abaixo:

7.8.1.1. Prestação de serviço de personalização de ferramenta WEB de Autoatendimento com emulação humana visando atendimento ao público contendo integrações via webservices;

7.8.2. A prestação dos serviços objeto do contrato, incluído tudo que for necessário para a operacionalização da prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência serão realizados nos locais onde houver unidades administrativas e operacionais vinculadas aos Órgão/Entidades do Estado de Mato Grosso que vierem a celebrar o contrato derivado da ata de registro de preços, conforme o lote contratado.

8. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

8.1 O serviço não engloba material de consumo

9. VISTORIA

9.1. É dispensável a vistoria prévia neste caso.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega estão indicados no item 7 deste termo de referência.

10.2. O modelo de gestão do contrato envolve também a adoção das seguintes medidas:

Pág. 10





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

- 10.2.1. O gestor e os fiscais serão nomeados por portaria publicada no Diário Oficial.
- 10.2.2 A comunicação oficial entre Contratante e Contratado será através de e-mails funcionais.
- 10.2.3. E-mail dos fiscais de contrato: Fiscal Titular: joelmesjunior@sema.mt.gov.br Joelmes Jesus da Costa Junior. Fiscal substituta - Eglely Silva Braz, eglelybraz@sema.mt.gov.br.

11. FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

11.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas do Decreto Estadual nº 1.525/2022 e da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

11.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostilamento.

11.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou, em caso de afastamentos legais, pelos respectivos substitutos.

11.4. Os gestores e fiscais de contrato devem ser previamente designados, por portaria geral ou específica, respeitadas as exigências do art. 308 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, e cientificados de forma expressa, preferencialmente por meio eletrônico, bem como os titulares e substitutos, conforme § 4º do art. 308 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

11.5. Não obstante o contratado seja a única e exclusiva responsável pela execução do Contrato, o contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a execução do objeto contratado.

11.6. Para efeito de gestão dos contratos originados desta operação, quando for o caso, serão utilizadas as seguintes definições:

11.7. Gestor do Contrato – Trata-se de servidor da unidade administrativa de controle ou equivalente, diretamente responsável pela disponibilização do bem às demais unidades administrativas do órgão ou entidade, devendo ser indicado em Contrato, sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 14 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, bem como:

11.7.1. Aplicar todas as determinações e normas de conduta, acompanhamento e fiscalização de contrato previstas em manual de gerenciamento de contrato, caso houver, e aquelas decorrentes da legislação aplicável.

11.7.2. Aplicar as orientações e determinações oriundas dos Órgãos de Controle Interno e Externo e as previstas nos instrumentos legais.

11.7.3. Servidora Gestora do Contrato: Juliana Menezes de Carvalho, Matrícula 257589, CPF: 715.127.131-04, e-mail: julianacarvalho@sem.mt.gov.br, Telefone: 3645-4962.





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

11.8. Fiscal do Contrato – Trata-se de agente público indicado pelo Gestor do Contrato, preferencialmente, entre servidores que preencham os requisitos técnicos-profissionais aplicáveis, sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 15 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, bem como:

11.8.1. Prestar informações e esclarecimentos ao preposto do contratado, sempre que for preciso.

Desempenhar com eficiência e zelo todas as atribuições a ele incumbidas na legislação aplicável, em especial aquelas indicadas no art. 312 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

11.8.2. Fiscal Titular - Joelmes Jesus da Costa Junior, Matricula: 236489, CPF: 025.665.281-36 joelmesjunior@sema.mt.gov.br Telefone: 3645 4916.

11.8.3. Fiscal Substituta - Egley Silva Braz, Matricula: 241290, CPF: 861.932.281-87 egleybraz@sema.mt.gov.br, Telefone: 65 3645-4916.

11.9. A fiscalização deverá emitir informação ou relatório a respeito de todos os atos do contratado relativos à execução.

do Contrato, quando couber, em especial quanto à aplicação de sanções, alterações, prorrogações e rescisão do Contrato;

11.10. A fiscalização deverá, em seu relatório de avaliação da qualidade dos bens, identificar e quantificar as ocorrências eventualmente praticadas pelo contratado no período de faturamento, com vistas a aplicar multas/glosas no pagamento da fatura.

11.11. Todas as ocorrências devem ser documentalmente comprovadas e anexadas ao Relatório a ser elaborado conforme estabelecido no art. 294 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

11.12. O Relatório é o ato administrativo que concretiza o recebimento provisório.

11.13. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

11.14. A operacionalização e o controle da execução contratual deverão ser realizados por meio do Sistema de Aquisições Governamentais - Contratos, disponibilizado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

11.15. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

12. CRITÉRIOS PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

12.1. RECEBIMENTO PROVISÓRIO

12.1.2. O recebimento provisório dar-se-á pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização (art. 140, inciso I, alínea “a” da Lei nº 14.133/21/2021), ao final da execução do serviço, mediante realização de vistoria e elaboração de Relatório detalhado, contendo o registro, a análise e a





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato. Deverão, também, ser anexados os demais documentos que o responsável julgar necessário e, encontrando irregularidade, fixará prazo para correção. Sendo aprovado o recebimento, o responsável autorizará a emissão da Nota Fiscal.

12.1.3. A fiscalização notificará o contratado para, se for o caso, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis impugnar os apontamentos do Relatório ou emitir a Nota Fiscal/Fatura no valor apurado. Na hipótese do contratado apresentar impugnação ao Relatório, a fiscalização emitirá novo Relatório, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, com a análise dos argumentos do contratado. O contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços, bem como constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

12.1.4. O relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato.

12.1.5. Na hipótese de o contratado apresentar impugnação ao Relatório, a fiscalização emitirá novo Relatório, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, com a análise dos argumentos do contratado. O contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços, bem como constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

12.1.6. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

12.1.7. O relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato.

12.2. RECEBIMENTO DEFINITIVO

12.2.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo as seguintes diretrizes:

12.2.1.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao contratado, por escrito, as respectivas correções.

12.2.1.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados,





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

com base nos relatórios e documentações apresentadas.

12.2.1.3. Realizar a aposição de assinatura e carimbo nas vias do Documento Auxiliar da NF-e (Danfe) ou na Nota Fiscal, emitida pelo contratado para os serviços prestados.

12.2.2. Na hipótese de irregularidade não sanada pelo contratado, a fiscalização reduzirá a termo os fatos ocorridos e encaminhará à autoridade superior, para procedimentos inerentes à apuração dos fatos e à aplicação das penalidades cabíveis.

12.3. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, bem como não exclui a responsabilidade pela garantia do(s) serviço(s) executado(s) por vícios ou disparidades em relação às com as especificações estabelecidas, verificadas posteriormente, garantindo-se ao contratante as faculdades previstas no art. 18 da Lei nº 8.078/90.1331.

13. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

13.1. A apresentação dos documentos com o propósito de comprovar a habilitação será feita na forma do art. 131, § 1º do Decreto nº 1.525/2022.

13.2. Com exceção da Habilitação Técnica, os documentos relativos à habilitação jurídica, regularidade fiscal, social e trabalhista e à qualificação econômico-financeira se darão de acordo com o Decreto Estadual nº 1.525/222 e a Lei Federal nº 14.133/2021.

13.3. Habilitação técnica:

13.3.1. Não será necessário a apresentação de documentos que comprovem a habilitação técnica para essa contratação.

13.4. Serão exigidas, ademais, dos licitantes as declarações dos incisos I a V do art. 136 do Decreto Estadual nº. 1.525/2022.

14. PARTICIPAÇÃO E BENEFÍCIOS DA MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE E MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

14.1. Os requisitos para a participação e benefícios da MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE E MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL estarão especificados no Edital.

15. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

15.1. Não será permitida a participação de consórcios, pois não se trata de objeto complexo e de grandes dimensões. E, dadas as características do mercado, as empresas podem, de forma isolada, participar da licitação, atender às condições e os requisitos de habilitação previstos neste Termo de Referência, e posteriormente executar o objeto. A vedação à participação de consórcio, nesta situação, não acarretará prejuízo à competitividade do certame, e facilitará a análise dos documentos





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

de habilitação, que certamente são mais complexos em se tratando de empresas reunidas em consórcio.

16. PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

16.1 Não será admitida nesta licitação a participação de Cooperativas, pois tendo em vista tratar-se de prestação de serviços sem emprego de mão de obra especializada e/ou terceirizada dedicada, portanto não há relação de trabalho entre cooperados e a cooperativas.

17. PROPOSTA DE PREÇOS E JULGAMENTO

17.1. O fornecedor será selecionado por meio de realização de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

17.2. O modo de disputa adotado será fechado.

17.3. O certame licitatório em lote único, com quantidades solicitadas, conforme o deste Termo de Referência e cotações de valor unitário e valor total.

17.4. O valor ofertado após a fase de lances (proposta realinhada) não poderá ser superior em relação ao valor ofertado inicialmente em cada item pelo licitante (proposta inicial), tampouco ser maior que o valor estimado para licitação.

17.5. O prazo de eficácia da proposta, que não poderá ser inferior a **60 (sessenta) dias corridos**, a contar da data da apresentação da proposta realinhada, prazo este que será suspenso caso haja recursos administrativos ou judiciais.

17.6. As propostas apresentadas pelas licitantes deverão incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, materiais, equipamentos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, fretes, serviços, treinamento, deslocamentos de pessoal, transporte, garantia, lucro e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o valor do objeto licitado, constante da proposta, conforme exigências editalícias e contratuais, não sendo admitido pleito posterior em decorrência da exclusão de quaisquer despesas incorridas, nem reivindicar qualquer adicional de pagamento ou reajustamento de preços.

18. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Dotação				
Funcional Programática	Natureza de Despesa	Fonte de Recurso	Valor	Exercício.
0002 27101 1812239321199900	33904001	17590000	28.000,00	2025
Custo total estimado (R\$):			48.000,00	





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE
Termo de Referência SEMA/00107/2023

Dotação				
Funcional Programática	Natureza de Despesa	Fonte de Recurso	Valor	Exercício.
0001 27101 1812239321199900	33904001	17590000	20.000,00	2024
Custo total estimado (R\$):			48.000,00	

19. GARANTIA DO SERVIÇO

19.1. O prazo de garantia dos serviços é de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

19.1.1. O prazo da garantia foi estipulado, tendo em vista que 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 a Secretaria do Estado do Meio Ambiente – SEMA/MT.

19.1.2. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

19.1.3. Todas as despesas que ocorrerem no período de garantia, tais como refazimento, troca, conserto, substituição de peças, transporte, mão-de-obra e manutenção, no caso de apresentar imperfeição, correrão por conta do contratado, não cabendo ao contratante quaisquer ônus.

20. CRITÉRIO DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

20.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que o contratado:

20.1.1.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

20.1.1.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

20.1.1.3. Nos termos do art. 23 da IN nº 01/2020/SEPLAG, a execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, sendo indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando for o caso:

20.1.1.4. Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

20.1.2.1. Os recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

20.1.2.2. A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

20.1.2.3. A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

20.1.2.4. O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato;

20.1.2.5. A satisfação do público usuário.

21. PAGAMENTO

21.1. Não haverá pagamento antecipado.

21.1.2. O pagamento será realizado de acordo com a execução do objeto do contrato, mediante emissão da respectiva Nota Fiscal devidamente atestada, e análise dos documentos que compõem o processo de pagamento.

21.1.3. As operações de vendas destinadas a Órgão Público da Administração Federal, Estadual e Municipal, deverão ser acobertadas por Nota Fiscal Eletrônica, conforme Protocolo ICMS 42/2009, regulamentado pelo Artigo 355, §6º do RICMS. Informações através do site www.sefaz.mt.gov.br/nfe.

21.1.4. O contratado deverá indicar no corpo da Nota Fiscal, o número do Contrato/Ordem de Fornecimento, a descrição do objeto, o número e nome do banco, agência e número da conta na qual deverá ser feito o pagamento, via ordem bancária.

21.1.5. As despesas bancárias decorrentes de transferência de valor(es) para outra(s) praça(s) será(ão) de responsabilidade do contratado.

21.1.6. O contratante não efetuará pagamento de título descontado, ou por meio de cobrança em banco, bem como, os que forem negociados com terceiros, por intermédio da operação de "factoring".

21.1.7. O requerimento de pagamento deverá ser instruído somente com a prova de Regularidade Fiscal perante o Estado de Mato Grosso, caso não exista indícios de descumprimento contratual.

21.1.8. O documento exigido no caput deste artigo poderá ser substituído pelo Certificado de Regularidade perante o Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Mato Grosso, desde que em plena validade.

21.1.9. Sendo o caso, o contratante efetuará retenção na fonte de todos os tributos inerentes ao Contrato em questão.

21.1.10. O pagamento será efetuado pelo contratante em favor do contratado em até 5 (cinco) dias úteis, mediante ordem bancária a ser depositada em conta corrente, no valor correspondente, após a apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pela fiscalização do contratante.

21.1.11. O(s) pagamento(s) não realizado(s) dentro do prazo por eventos decorrentes do contratado, não será(ão) gerador(es) de direito a qualquer acréscimo financeiro;

21.1.12. Caso o atraso no pagamento seja motivado exclusivamente pelo contratante, o valor devido será corrigido pelo IPCA, conforme apuração desde a data prevista para o pagamento até a data de sua efetiva realização;

21.1.13. A efetivação dos pagamentos não isentará o contratado das suas responsabilidades e das suas obrigações contratuais, especialmente aquelas relacionadas à qualidade e à garantia dos





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

serviços prestados.

21.1.14. Caso constatada alguma irregularidade ou incorreção na Nota Fiscal/Fatura, esta será devolvida ao contratado para as necessárias correções, acompanhada dos motivos que deram ensejo à sua rejeição, interrompendo-se o prazo para o pagamento, que começa a fluir somente a partir da data do protocolo da nova Nota Fiscal e demais documentos, devidamente corrigidos. O prazo somente voltará a fluir, desde o começo e de maneira integral, a partir da data do protocolo da nova Nota Fiscal e dos demais documentos exigíveis, devidamente corrigidos.

21.1.15. Constatando-se qualquer outra circunstância que desaconselha o pagamento, em razão de circunstância devidamente justificada e informada ao contratante, o prazo para pagamento ficará suspenso e voltará a correr a partir da respectiva data de regularização.

21.1.16. Nos casos de aplicação de penalidade ao contratado, em virtude de inadimplência contratual, não serão efetuados pagamentos a esta, enquanto perdurar pendência de liquidação das respectivas obrigações.

21.1.17. As Notas Fiscais a serem pagas deverão sofrer desconto devido à aplicação de multas/glosas previstas no Contrato e já identificadas pela fiscalização.

21.1.18. O contratado deverá, durante toda a execução do Contrato, manter atualizada a vigência da garantia contratual.

22. REAJUSTE

22.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis pelo prazo de um ano contado da data do orçamento.

22.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

22.3. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação do contratado, acompanhada de memorial do cálculo, conforme for a variação de custos, objeto do reajuste.

22.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

22.5. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

22.6. A prorrogação contratual sem a solicitação do reajuste implica a preclusão deste, sem prejuízo dos futuros reajustes nos termos pactuados.

22.7. O reajuste será realizado por apostilamento.





GOVERNO DO ESTADO
DE MATO GROSSO

SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE
Termo de Referência SEMA/00107/2023

23. CONTRATO

23.1. Após a homologação da licitação, a Adjudicatária terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data da convocação formal pelo contratante, para assinar o Contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Termo de Referência.

23.1.1. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da Adjudicatária e aceita pela Administração.

24. PREPOSTO

24.1. O contratado deverá manter preposto, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato.

24.1.1. O preposto deverá ser designado no ato da assinatura do contrato, indicando o nome completo, número do CPF ou documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

24.1.2. 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.

24.2. A manutenção do preposto da empresa, durante todo o período de vigência do contrato, poderá ser recusada pelo contratante, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

24.3. O contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

24.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o contratante convocará o preposto do Contratado para reunião inicial, na qual será apresentado o plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

24.5. Para melhor atender as unidades, o contratado poderá apresentar mais de um preposto para representá-lo na execução do contrato.

24.6. São atribuições do Preposto, dentre outras:

24.6.1. Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados;

24.6.2. Zelar pela segurança, limpeza e conservação dos equipamentos e das instalações do contratante, além da segurança dos empregados do contratado colocados à disposição da contratante;

24.6.3. Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas da Fiscalização e das autoridades do contratante;





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

- 24.6.4. Apresentar informações e/ou documentação solicitada pela Fiscalização e/ou pelas autoridades do contratante, inerentes à execução e às obrigações contratuais, em tempo hábil;
- 24.6.5. Reportar-se à Fiscalização do contratante para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços e das demais obrigações contratuais;
- 24.6.6. Relatar à Fiscalização, pronta e imediatamente, por escrito, toda e qualquer irregularidade observada;
- 24.6.7. Estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados e atender prontamente a quaisquer solicitações do contratante.
- 24.6.8. Relatar à Fiscalização, pronta e imediatamente, por escrito, toda e qualquer irregularidade observada.
- 24.6.9. Adotar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.
- 24.6.10. Garantir que os empregados se reportem sempre ao contratado, primeiramente, e não à Fiscalização e/ou aos servidores do contratante, na hipótese de ocorrência de problemas relacionados à execução contratual.
- 24.6.11. Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados.
- 24.6.12. Apor assinatura em documento/relatório de avaliação da execução do objeto contratado, quando este não for remetido por mensagem eletrônica com confirmação de recebimento.
- 24.6.13. Encaminhar à Fiscalização do contratante todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, bem como toda a documentação complementar exigida.

25. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

- 25.1. Comparecer, quando convocado, para assinar o Contrato e retirar a Nota de Empenho específica 5 dias úteis.
- A EMPRESA CONTRATADA deverá ministrar treinamento (online e/ou presencial na sede da Secretaria de Estado de Meio Ambiente em Cuiabá, Mato Grosso) sobre o uso da respectiva solução para os colaboradores, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do contrato;
 - A EMPRESA CONTRATADA deverá realizar a implantação, contemplando o custo no pagamento mensal do serviço;
 - 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 SEMA/MT, inclusive ao final do Contrato;
 - A EMPRESA CONTRATADA terá 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

formal, mesmo prazo para retirada da Ordem de Serviço.

25.1.1. A adjudicatária no ato da assinatura do contrato deverá nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-la na execução do Contrato, quando for o caso, conforme dispõe o item 5.8 do Termo de Referência.

25.2. Manter, durante toda a execução do Contrato, compatibilidade com as obrigações e as condições de habilitação exigidas na licitação;

25.3. Executar os serviços contratados, nos termos, local, prazos, quantidades, qualidade e condições estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, de forma a garantir os melhores resultados.

25.4. Os serviços contratados serão executados de acordo com a necessidade do contratante, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com a observância das recomendações técnicas aceitáveis, respectivas normas e legislação pertinentes.

25.5. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade da execução dos serviços, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.

25.6. Submeter ao contratante, previamente e por escrito, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes no Termo de Referência e no Contrato.

25.7. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

25.8. Empregar funcionários habilitados e com conhecimentos indispensáveis ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios essenciais à completa execução dos serviços, promovendo sua guarda, manutenção e substituição sempre que necessário.

25.8.1. Apresentar ao contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço, os quais devem estar uniformizados, devidamente identificados por meio de crachá e, se necessário, com Equipamentos de Proteção Individual – EPI's.

25.8.2. Otimizar a gestão de seus recursos humanos, com vistas à qualidade dos serviços e à satisfação do contratante.

25.8.3. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas do contratante, bem como as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências do contratante.

25.9. Comunicar no prazo de até 02 (dois) dias úteis ao contratante qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, telefone, e-mail e outros julgáveis necessários para o recebimento de correspondência.

25.10. Comunicar a fiscalização, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente no local dos serviços que se verifique.





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

25.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo contratante ou por seus responsáveis, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços.

25.12. Permitir que o contratante, em qualquer momento, audite e avalie os serviços relacionados ao objeto contratado, que deverá estar de acordo com as especificações do Contrato, em observância às obrigações pactuadas.

25.13. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem a prévia autorização do contratante.

25.14. O contratado responsabilizar-se-á integralmente pela execução do objeto contratado, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução, devendo para tal:

25.14.1. Encarregar-se por todas as obrigações trabalhistas que estão previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, bem como as obrigações sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração.

25.14.2. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e/ou morais causados ao contratante ou a terceiros, pela ação ou omissão dolosa ou culposa, de seus empregados, trabalhadores, prepostos, contratados ou representantes.

25.14.3. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.

25.14.4. Responder civil e criminalmente 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 concomitante fiscalização realizada pelo contratante.

25.14.5. 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 o contratado adotar as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes.

25.14.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133/21.

25.14.7. Responder por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do contratante, ou em qualquer outro local onde estejam executando o objeto contratado, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

25.14.8. Responder a qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da execução do Contrato, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, que envolvam





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

eventuais decisões judiciais, eximindo o contratante de qualquer solidariedade ou responsabilidade.

25.15. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da solicitação formal do contratante, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados, bem como quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

25.16. Emitir Nota Fiscal, discriminando os serviços executados no período, de acordo com a especificação constante no item 02 do Termo de Referência.

25.17. Atender às demais obrigações e responsabilidades previstas na Lei nº.14.133/2021, Decreto Estadual nº 1.525/2022 e Instrução Normativa nº 01/2020/SEPLAG/MT e suas respectivas alterações.

25.18. No encerramento do contrato, o contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços, quando couber.

26. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

26.1. Emitir ordem de serviço estabelecendo dia, hora, quantidade, local e demais informações que achar pertinente para o bom cumprimento do objeto.

26.2. Fornecer ao contratado todos os elementos e dados necessários à perfeita execução do objeto contratado, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes do contratado em suas dependências, desde que observadas as normas de segurança.

26.3. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

26.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas, inclusive quanto a continuidade da prestação dos serviços que não deve ser interrompida, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo contratante.

26.5. Avaliar a qualidade dos serviços prestados, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com as obrigações assumidas.

26.5.1. Notificar o contratado sobre qualquer alteração ou possíveis irregularidades ou imperfeições observadas na execução do contrato, para reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte o serviço, sanando as impropriedades.

26.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo contratado, desde que atinentes ao objeto da contratação.

26.7. Efetuar o pagamento ao contratado, do valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência e em Edital.

26.8. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pelo





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

contratado, quando couber.

26.9. 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 nº 12.527/11, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.973/13).

26.10. A CONTRATADA deve auxiliar na criação e desenvolvimento da árvore de informações a ser implementada;

26.11. Horário de atendimento humano será de segunda a sexta das 08h00 as 17h00;

26.12. Permitir que o único número seja acessado em mais de um computador simultaneamente;

26.13. 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;

26.14. A solução deve permitir recado de aviso informando o horário de atendimento normal, quando estiver fora do horário de expediente;

26.15. A solução deve permitir que o administrador possa informar quando for ponto facultativo, informando que não haverá expediente;

26.16. A EMPRESA CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante a vigência do contrato, caso a CONTRATANTE necessite.

27. GARANTIA CONTRATUAL

27.1. 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 SEMA/MT, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte da SEMA/MT.

27.2. Caberá a contratante apresentar soluções definitivas para os problemas eventualmente apresentados, dentro dos prazos e condições estabelecidos pelas partes, com base na legislação aplicável à matéria.

27.3 Não haverá exigência de garantia contratual da execução, tendo em vista que trata-se de serviços baixa complexidade.

28. SUBCONTRATAÇÃO

28.1. É vedada a subcontratação do objeto deste contrato, tendo em vista que a natureza singular da contratação, bem como a discricionariedade da Administração Pública, em que não se vislumbra vantagem em transferir parte do fornecimento para outra empresa, pois pode prejudicar o controle adequado dos serviços.

29. MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

29.1. A matriz de alocação de riscos será dispensada do contrato, nos termos do art. 247, §4º, I, do





SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE

Termo de Referência SEMA/00107/2023

Decreto Estadual nº 1.525/2022, tendo em vista a natureza comum do objeto e da execução.

30. SANÇÕES

30.1. A minuta do contrato detalha as regras, procedimentos e parâmetros do sancionamento administrativo.

31. LEGISLAÇÃO APLICADA

31.1. Lei nº 14.133/2021 e alterações – Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

31.2. Decreto Federal nº 10.024/2019 – Regulamenta o Pregão na forma Eletrônica.

31.3. Lei Estadual nº 7.692/2002 - Regula o processo administrativo.

31.4. Decreto Estadual nº 1.525/2022 – Regulamenta a Lei nº 14.133/2021, no âmbito da Administração Pública estadual direta, autárquica e fundacional do Estado de Mato Grosso.

31.5. Lei Complementar nº 123/2006 – Normas ME e EPP.

31.6. Lei Estadual Complementar nº 605/2018 – ME, EPP e MEI.

31.7. Lei nº 12.690/2012 - Dispõe sobre a organização e o funcionamento das Cooperativas de Trabalho.

31.8. Lei complementar nº 116/2003 - Dispõe sobre o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, de competência dos Municípios e do Distrito Federal.

31.9. Instrução Normativa nº 1.234/2012 - Dispõe sobre a retenção de tributos nos pagamentos efetuados pelos Órgãos da Administração Pública.

31.10. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010 - Práticas de sustentabilidade ambiental.

Cuiabá, 01 de fevereiro de 2024.

Elaborado por:

Egley Silva Braz

Técnica em Desenvolvimento Econômico Social

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão-CATE

De acordo:

Joelmes Jesus da Costa Junior

Coordenador

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão - CATE

Pág. 25





GOVERNO DO ESTADO
DE MATO GROSSO

SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE
Termo de Referência SEMA/00107/2023

TERMO DE ANÁLISE, APROVAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

1 – ANÁLISE E APROVAÇÃO:

Analisamos e aprovamos o Termo de Referência nº SEMA/00107/2023 seus anexos e constatamos a regularidade dos autos.

Fátima Aparecida Carvalho

Coordenadoria de Contrato e Convênio
COC/SAAS/SEMA-MT

Waldemar Garcia Nunes Junior

Coordenadoria Financeiro

CFIN/SAAS/SEMA-MT

Valdinei Valério da Silva

Secretário Adjunto de Administração Sistêmica
SAAS/SEMA-MT

2 – AUTORIZAÇÃO:

Analisado e aprovado o Termo de Referência nº SEMA/00107/2023, AUTORIZO a realização do Certame Licitatório na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, a ser realizado na forma indicada no Termo de Referência, no processo administrativo e na legislação vigente.

Data: 01/02/2024.

Alex Sandro Antônio Marega

Secretário Adjunto Executivo
GSAE/SEMA-MT

