



Governo do Estado de Roraima
Departamento Estadual de Trânsito de Roraima
"Amazônia: patrimônio dos brasileiros"

EDITAL

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE RORAIMA
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 004/2023
SOB O SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇO

PROCESSO Nº: 19301.004633/2021.63

1. PREÂMBULO

1.1 O(A) pregoeiro(a) da Comissão Permanente de Licitação do Detran-RR, designado(a) pela PORTARIA Nº 199/DETRAN/PRESI/CPL DE 28 DE ABRIL DE 2022, publicada no Diário Oficial Nº. 4190, do dia 02 de maio de 2022, torna público aos interessados que, na forma da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 que institui a modalidade de licitação denominada pregão; do Decreto Federal nº 10.024, de 20/09/2019 que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica; do Decreto Estadual nº 29.468-E de 13/10/2020, que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, no âmbito da administração pública do Estado de Roraima; do Decreto Estadual nº 29.467-E de 13/10/2020 que regulamenta o Sistema de Registro de Preços; da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; e do Decreto nº 8.538, de 06/10/2015, que regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93, de 21/06/1993, realizará licitação na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, mediante as condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

2. DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

Dia: **27/04/2023**

Horário: **10:30** (horário de Brasília/DF)

Endereço Eletrônico: www.comprasgovernamentais.gov.br

Código UASG: **928043 - DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE RORAIMA**

2.1 A partir das **10:30 do dia 27 de Abril de 2023** em conformidade com o estabelecido neste Edital, terá início à sessão pública do presente Pregão Eletrônico, com a divulgação das Propostas de preços recebidas em conformidade com o item 7 – Proposta de Preços, e que deverão estar em perfeita consonância com as especificações detalhadas no presente Edital e seus Anexos;

2.2. A partir desta mesma data e horário ocorrerá o início da etapa de lances, via Internet, única e exclusivamente, no site www.gov.br/compras, conforme Edital.

2.3 Este pregão poderá ter a data e horário de abertura da sessão pública transferida, caso ocorra algum fato superveniente que impeça sua abertura na data já definida;

2.4 O edital e seus anexos estarão disponíveis para download nos sites: www.comprasgovernamentais.gov.br ou solicitado por meio eletrônico no endereço de e-mail cpldetranrr@gmail.com, e <https://www.detransr.gov.br/>, ou no Protocolo da Comissão Permanente de Licitação do Departamento Estadual de Trânsito de Roraima – CPL/DETRAN-RR, localizada na Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, nº 4214 – Aeroporto – Boa Vista-RR, CEP 69310-005, de segunda a sexta feira, no horário das 08h30 às 13h30, sem qualquer ônus, devendo apenas o interessado dispor de mídia que suporte os respectivos arquivos.

3. DO OBJETO

3.1 Este pregão tem por objeto a **Contratação de serviço de tele atendimento receptivo para operação e gestão Call Center, com abrangência nacional, contemplando a infraestrutura física e tecnológica, instalação, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado na área que compreende a serviço a ser executado, com atendimento em tempo real telefônico ou via WhatsApp para atender ao DETRAN-RR**, de acordo com as quantidades e especificações técnicas constantes do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II e do MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS - ANEXO I deste edital;

3.2 Este pregão é composto de apenas 01 (um) item, conforme TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II e MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS – ANEXO I deste edital, facultando-se à licitante a participação em quantos itens for(em) de seu interesse;

3.3 O critério de julgamento adotado neste pregão será o de menor preço, observadas as exigências contidas neste edital e seus anexos quanto às especificações técnicas do objeto;

3.4 O intervalo mínimo de diferença entre os lances, adotado neste pregão, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **1,00% (um por cento)**;

3.5 A licitante deverá obedecer rigorosamente aos termos deste edital e seus anexos. Em caso de divergência entre as especificações descritas no Catálogo de Materiais (CATMAT) e Serviços (CATSER) do sistema eletrônico e as especificações constantes do MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS – ANEXO I e do TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO II deste edital, **prevalecerão as especificações dos Anexos mencionados**.

4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1 As despesas decorrentes do objeto desta licitação corresponderão ao demonstrativo a seguir:

Nº do processo	Programa de trabalho	Fonte (Recurso)	Natureza de Despesa
19301.004633/2021.63	06.122.010.4331	1500/0150 e/ou 15001/0101	3.3.90.39.00

5. DO CREDENCIAMENTO

5.1 O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória pregão, em sua forma eletrônica;

5.2 O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil;

5.3 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este pregão;

5.4 A licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros;

5.5 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados;

5.6 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

6. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

6.1 Poderão participar desta licitação:

6.1.1 Empresas que estiverem previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br e que detenham ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação;

6.1.2 Será concedido tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos e limites previstos na Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

6.1.3 O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Comissão Permanente de Licitação do Detran-RR responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.2 Não poderão participar direta ou indiretamente desta licitação:

6.2.1 Servidor público de qualquer órgão ou entidade vinculada ao órgão promotor da licitação, bem como a empresa da qual tal servidor seja sócio, dirigente ou responsável técnico;

6.2.2 Pessoa física;

6.2.3 Empresas concordatárias, em recuperação judicial ou que tenham tido suas falências declaradas, que se encontrem sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

6.2.4 Empresa impedida de licitar e contratar com o Estado, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002;

6.2.5 Empresa suspensa temporariamente de participar de licitação e impedida de contratar com a administração, nos termos do art. 87, inciso III da Lei nº 8.666, de 21/06/1993;

6.2.6 Empresa que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a administração pública, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do art. 87, inciso IV da Lei nº 8.666, de 21/06/1993. E, caso participe do processo licitatório, estará sujeita à penalidade prevista no art. 97, parágrafo único, da referida Lei;

6.2.7 Empresas em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;

6.2.8 Empresas ou sociedades estrangeiras que não funcionem no país;

6.2.9 Empresas que não estiverem cadastradas no SICAF.

7. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

7.1 A licitante encaminhará a proposta, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos neste edital e seus anexos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas e dos documentos de habilitação;

7.2 O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha;

7.3 As microempresas e empresas de pequeno porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 14/12/2006;

7.4 As licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública;

7.5 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação da licitante melhor classificada somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances;

7.6 Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste edital e seus anexos e já apresentados, serão encaminhados pela licitante melhor classificada após o encerramento do envio de lances, observado o prazo de que trata o subitem 12.2 deste edital;

7.7 Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta;

7.8 A licitante deverá descrever, no campo “descrição detalhada do objeto ofertado” disponível no sistema, a descrição similar à contida no MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS – ANEXO I e no TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II deste edital. Podendo a licitante acrescentar quaisquer informações que julgar necessárias ou convenientes, devendo as especificações/informações serem redigida em língua portuguesa, sob pena de desclassificação, caso não atenda às exigências acima descritas;

7.9 Fica vedada a comunicação entre o pregoeiro e as licitantes durante a fase de lances do pregão eletrônico, por meio de “Chat” ou procedimento similar, exceto quanto aos avisos gerais e necessários para o andamento do certame, sendo permitido o contato destes antes e depois da referida fase através de “Chat”;

7.10 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta de preços e lances inseridos em sessão pública;

7.11 A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste edital;

7.12 A licitante deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;

7.13 A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema, que inexistem fatos supervenientes que impeçam sua habilitação no certame;

7.14 A licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema, que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 16/09/2009;

7.15 A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123, de 14/12/2006, para fazer jus aos benefícios nela previstos;

7.16 A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará a licitante às sanções previstas em lei e neste edital;

7.17 O pregoeiro verificará as propostas de preços enviadas, antes da abertura da fase de lances, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital e seus anexos, que forem omissas ou apresentarem irregularidades insanáveis.

8. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

8.1 A licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

8.1.1 Valor unitário e total do item ou percentual de desconto, conforme o caso;

8.1.2 Marca, Fabricante, Modelo / Versão, conforme exigido no MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS – ANEXO I deste edital;

8.1.3 Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS – ANEXO I e do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II deste edital;

8.1.4 Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, fabricante, modelo / versão e procedência, vinculam a Contratada.

9. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

9.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data e horário indicados neste edital;

9.2 Durante a sessão pública, a comunicação entre o pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens no “chat”, em campo próprio do sistema eletrônico;

9.3 Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública deste pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão;

10. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

10.1 As propostas apresentadas serão examinadas quanto ao atendimento das especificações técnicas e condições estabelecidas neste edital e seus anexos, sendo imediatamente desclassificadas aquelas que estiverem em desacordo ou contenham vícios insanáveis;

10.1.1 Qualquer elemento que possa identificar a licitante importará a desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste edital e seus anexos;

10.1.2 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes;

10.1.3 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação;

10.2 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances;

11. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

11.1 Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e valor consignados no registro de cada lance;

11.2 O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item ou percentual de desconto;

11.3 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema, observado o intervalo mínimo de diferença entre os lances estabelecido no subitem 3.4 deste edital;

11.4 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante;

11.5 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro;

11.6 Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração;

11.7 Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível;

11.8 Se ocorrer a desconexão do pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados;

11.9 No caso de a desconexão do pregoeiro persistir no tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública do pregão será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação expressa do fato aos participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br;

11.10 Neste pregão será adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto/fechado”, em que as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, assim definido no art. 33, do Decreto nº 10.024, de 20/09/2019, conforme descrito abaixo;

caput 11.10.1 No modo de disputa aberto e fechado, a etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de quinze minutos;

11.10.2 Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada;

11.10.3 Encerrado o prazo de que trata o item 11.10.2, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo;

11.10.4 Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item 11.10.3, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.;

11.10.5 Encerrados os prazos estabelecidos nos itens 11.10.2 e 11.10.3, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade;

11.10.6 Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos itens 11.10.2 e 11.10.3, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no item 11.10.5;

11.10.7 Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto do item 11.10.6.

12. DA NEGOCIAÇÃO

12.1 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste edital e seus anexos;

12.1.1 A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

12.2 O pregoeiro solicitará à licitante melhor classificada que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste edital e seus anexos e já apresentados, nos termos do art. 38, § 2º do Decreto nº 10.024, de 20/09/2019;

12.2.1 A proposta e os documentos de que trata o subitem anterior deverão ser encaminhados devidamente assinados pelo representante legal da licitante;

12.3 Após a fase de negociação de preço, o pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

13. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

13.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao valor máximo estabelecido para contratação neste edital e seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto nº 10.024, de 20/09/2019;

13.2 O pregoeiro poderá convocar a licitante para enviar documento digital complementar, por meio da funcionalidade “Enviar Anexo” disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta;

13.2.1 O prazo estabelecido no subitem anterior poderá ser prorrogado pelo pregoeiro, por solicitação escrita e justificada da licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo pregoeiro;

13.2.2 Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

13.3 O pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro geral de pessoal do Departamento Estadual de Trânsito de Roraima ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão;

13.4 Será desclassificada a proposta que apresentar preço final superior ao valor máximo estabelecido neste edital e seus anexos;

13.5 Não serão aceitas propostas com preços manifestamente inexequíveis;

13.5.1 Considera-se inexequível a proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração;

13.6 Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentem a suspeita;

13.7 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema eletrônico com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

13.8 Os critérios de aceitabilidade são cumulativos, verificando-se tanto o valor global quanto os valores unitários estimativos da contratação;

13.9 Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo pregoeiro;

13.10 A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada neste edital e seus anexos, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste instrumento convocatório;

13.11 Se a proposta não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências de habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital e seus anexos;

13.12 Constatado o atendimento às exigências fixadas neste edital e seus anexos, a licitante será declarada vencedora;

13.13 A indicação da licitante vencedora, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública deste pregão constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, bem como nos demais meios de publicidade previstos na legislação pertinente;

14. DA HABILITAÇÃO

14.1 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação da licitante detentora da proposta classificada em primeiro lugar, o pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação estabelecidas neste edital e seus anexos, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante consulta:

14.1.1 Ao SICAF, a fim de verificar a composição societária das empresas e certificar eventual participação indireta de servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação, nos termos do art. 9º, inciso III da Lei nº 8.666, de 21/06/1993;

14.1.2 Ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;

14.1.3 Ao Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico <http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>.

14.2 As consultas previstas nas condições anteriores serão realizadas em nome da licitante e também de eventual matriz ou filial e de seu sócio majoritário, por força do art. 12 da Lei nº 8.429, de 02/06/1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário;

14.2.1 Caso conste na consulta de “Situação do Fornecedor” a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas;

14.2.2 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros;

14.2.3 A licitante será convocada para manifestação previamente à sua desclassificação.

14.3 Constatada a existência de sanção, o pregoeiro reputará a licitante inabilitada, por falta de condição de participação;

14.4 No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 14/12/2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente;

14.5 A habilitação das licitantes será verificada por meio do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF (habilitação parcial) e dos documentos de habilitação especificados neste edital e seus anexos;

14.5.1 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados nos termos do disposto no art. 43, § 1º do Decreto 29.468-E, de 13/10/2020;

14.5.2. As licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, conforme dispõe o art. 26, § 2º, do Decreto 29.468-E, de 13/10/2020;

14.6 É dever de a licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada;

14.7 O descumprimento do subitem anterior implicará a inabilitação da licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, feita pelo pregoeiro, lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme dispõe o art. 43, § 3º do Decreto 10.024, de 20/09/2019;

14.8 Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar no nome da licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ;

14.9 Se a licitante for a matriz, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal e trabalhista deverão estar em nome da matriz, e se a licitante for a filial, os documentos mencionados deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz. Quanto aos atestados de capacidade técnica, quando solicitados, poderão ser apresentados em nome da matriz e/ou filial;

14.10 As microempresas e as empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, conforme dispõe o art. 43 da LC 123, de 14/12/2006;

14.10.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração pública, para regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, conforme dispõe o art. 43, § 1º da LC 123, de 14/12/2006;

14.10.1.1 A prorrogação do prazo previsto no subitem anterior poderá ser concedida, a critério da Administração Pública, quando requerida pela licitante, mediante apresentação de justificativa.

14.10.2 A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem 14.10.1 deste edital, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21/06/1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação, conforme dispõe o art. 43, § 2º da LC 123, de 14/12/2006;

14.11 Os documentos de habilitação deverão ser encaminhados, concomitantemente com a proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário estabelecidos para a abertura da sessão pública;

14.12 Efetuada a verificação referente ao cumprimento das condições de participação no certame, a habilitação das licitantes será realizada mediante a apresentação dos seguintes documentos, observado o disposto no subitem 14.5.2 deste edital:

14.13 HABILITAÇÃO JURÍDICA

14.13.1 No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

14.13.2 No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

14.13.3 No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

14.13.4 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da respectiva consolidação.

14.14 REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

14.14.1 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da licitante;

14.14.2 Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante;

14.14.3 Prova de regularidade com a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributários federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social;

14.14.4 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando a situação regular;

14.14.5 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos da Lei nº 12.440, de 07/07/2011, do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 01/05/1943.

14.15 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

14.15.1 Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, há menos de 60 (sessenta) dias da data prevista para a abertura da licitação, exceto quando dela constar o prazo de validade.

14.15.2 **Balanco Patrimonial** e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

14.15.3 No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

14.15.4 É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

14.15.5 Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;

14.15.6 comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

b. As fórmulas deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos juntado ao balanço.

c. As empresas que apresentarem qualquer índice relativo à boa situação financeira igual ou menor que 1,0 (um) deverão comprovar por meio de escrituras contábeis, o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado no Termo de Referência, deste Edital.

14.16 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

14.16.1. A qualificação técnica deverá ser apresentada conforme item 16 do Termo de Referência e anexo: Os serviços de teleatendimento receptivo para operação e gestão de central de atendimento (contact center), contemplando a infraestrutura física, equipamentos, instalação, manutenção, métodos, processos de trabalho e

pessoal especializado na área do serviço a ser executado para os quais devem ser contratadas empresas que estejam registradas no CREA e que possuam profissional qualificado em seu corpo técnico (engenheiro), detentor de atestados técnicos compatíveis com o serviço a ser executado (item 9.1 do Anexo VI-A, da IN nº 5, de 2017), por isso, os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

14.16.2. **Qualificação Técnica Operacional:** Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência de no mínimo 1 (um) ano, para prestação dos serviços de teleatendimento receptivo para operação e gestão de central de atendimento (contact center), com abrangência nacional, contemplando a infraestrutura física, equipamentos, instalação, manutenção, métodos, processos de trabalho e pessoal especializado na área do serviço a ser executado, com atendimento em tempo real telefônico.

14.16.3 Considera-se compatível com o objeto da licitação Atestado de Capacidade Técnica semelhante ao objeto, ou seja, quantidade média de no mínimo de 10.000 (dez mil) atendimentos por mês de ligações ativas e receptivas, no período por 12 meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal.

14.16.4. **Qualificação Técnica Profissional:** Comprovação técnico profissional que possui em seu quadro de pessoal profissional qualificado(s) e certificado(s) obrigatoriamente, na área de engenharia de Telecomunicações e ou Engenharia Elétrica, que será o responsável técnico pelos serviços objeto do Termo de Referência, mediante apresentação de cópia autenticada da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS assinada pela licitante ou do Livro de Registro de Empregados ou de Contrato de Prestação de Serviços registrado junto ao CREA, assinado pela licitante, cuja duração seja, no mínimo, suficiente para a execução do objeto licitado ou do Contrato Social, em caso de Sócio da empresa com as respectivas cópias das carteiras expedidas pelo CREA ou possuem comprovação da vinculação dos profissionais, através de contrato de prestação de serviço (termo de responsabilidade), contrato trabalhista ou societário, ou declaração de compromisso de vinculação futura, comprovando vínculo com este objeto, todos devidamente reconhecidos e registrados em cartório..

14.16.4.1 **Certidão de Acervo Técnico – CAT:** expedida pelo CREA da região pertinente, nos termos da legislação aplicável, em nome do(s) responsável(is) técnico(s) e/ou membros da equipe técnica que participarão da obra, que demonstre a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, relativo à execução dos serviços que compõem as parcelas de maior relevância técnica e valor significativo da contratação.

14.16.4.1.1. A Certidão de Acervo Técnico deverá conter:

- a) Data de assinatura do responsável pela emissão,
- b) Local de execução dos serviços,
- c) Nome do contratante e da pessoa física/jurídica contratada,
- d) Nome do responsável(is) técnico(s), seus título(s) Profissional(is), número de registro no CREA, Descrição dos serviços.

14.16.4.2. Apresentar Certidão de Registro Profissional, emitida pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, do responsável técnico pelos serviços objeto deste Edital.

14.16.4.3 Certidão de Registro no Conselho Regional de Engenharia – CREA, em nome da empresa participante deste certame, com validade à data da apresentação da proposta, consoante área de atuação compatível com os serviços objeto desta licitação, expedida pelo CREA da jurisdição da sede da empresa;

14.16.5. Para a comprovação da experiência mínima de 1 (um) ano, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os dois anos serem ininterruptos.

14.16.6. O(s) documento deve conter o nome, endereço e contato do atestador ou qualquer outro meio que permita a este órgão manter contato com a pessoa que atestou, de acordo com os serviços do lote/item deste instrumento.

14.16.7. Os Atestados referir-se-ão a Contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do Contrato.

14.16.8. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão se referir a sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

14.16.9. Os Atestados referir-se-ão a Contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do Contrato.

14.16.10. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão se referir a sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB

15. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

15.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao menor preço estabelecido para contratação neste edital e seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto nº 29.468-E, de 13/10/2020. A proposta final da licitante declarada vencedora deverá ser encaminhada, no prazo estabelecido no subitem 12.2 deste edital, a contar da solicitação do pregoeiro, na forma descrita abaixo:

15.1.1 Constar a descrição detalhada do objeto, as informações similares à especificação do MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS – ANEXO I e do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II deste edital, conforme exigido no item 8 deste edital;

15.1.2 Ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma única via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pela licitante ou seu representante legal;

15.1.3 Constar a Razão Social e CNPJ da empresa, endereço completo, telefone, endereço eletrônico (e-mail), este último se houver, bem como nome do proponente ou de seu representante legal, CPF, RG e cargo na empresa;

15.1.4 Constar a indicação do banco, número da conta e agência da licitante vencedora, para fins de pagamento;

15.1.5 Constar os preços em moeda corrente nacional (Real), o valor unitário em numeral e o valor global em numeral e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93), contendo 02 (duas) casas decimais após a vírgula (exemplo: R\$ 0,00);

15.1.5.1 Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

15.1.6 Constar o **PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA** será de, 90 (noventa) dias corridos, as propostas que consignarem prazo inferior serão desclassificadas;

15.1.7 Deverá ser consignado, de forma expressa na proposta, que no valor global já estão considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto deste edital.

15.1.8 Em nenhuma hipótese, poderá ser alterado o conteúdo da Proposta Comercial apresentada, seja com relação a preço, pagamento, prazo ou qualquer condição que implique a modificação de seus termos originais, ressalvadas aquelas alterações destinadas a sanar evidentes erros puramente formais, as quais serão avaliadas pelo(a) Pregoeiro(a) e sua Equipe de Apoio, com a anuência dos representantes legais, durante a sessão pública, devendo constar em Ata de forma justificada, as possíveis ocorrências;

15.1.9 Caberá ao(a) Pregoeiro(a), além do recebimento e exame de conformidade das Propostas apresentadas, o julgamento da obediência às condições estabelecidas neste Edital, e a decisão quanto às dúvidas ou omissões que ocorrerem;

15.2 A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso;

15.3 A proposta enviada implicará plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

16. DO RECURSO

16.1 Declarada a vencedora, o pregoeiro abrirá prazo mínimo de 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso;

16.1.1 A falta de manifestação no prazo estabelecido autoriza o pregoeiro a adjudicar o objeto à licitante vencedora;

16.1.2 O pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema;

16.1.3 A licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 03 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

16.2 O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento;

16.3 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, conforme dispõe o art. 109, § 5º da Lei nº 8.666, de 21/06/1993, no endereço mencionado no subitem 2.2 deste edital;

17. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

17.1 O objeto deste pregão será adjudicado pelo pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação;

17.2 A homologação da licitação é de responsabilidade da Autoridade Competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto à Licitante vencedora pelo(a) Pregoeiro(a);

17.3 Quando houver recurso e o(a) Pregoeiro(a) mantiver sua decisão, deverá ser submetido à Autoridade Competente para decidir acerca dos atos do(a) Pregoeiro(a);

17.4 O objeto deste pregão será adjudicado à licitante vencedora.

17.5 DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

17.5.1 Homologado o resultado da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital;

17.5.2 O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela(s) licitante(s) vencedor(as), durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado aceito pela administração;

17.5.3 Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes do MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS – ANEXO I e do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO II, com a indicação da licitante vencedora, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições;

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE

18.1 Conforme MINUTA DE CONTRATO – ANEXO IV deste edital.

19. DO PAGAMENTO

19.1 Conforme MINUTA DE CONTRATO – ANEXO IV deste edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Conforme MINUTA DE CONTRATO – ANEXO IV deste edital.

21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

21.1 Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este edital e seus anexos mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico cpldetranrr@gmail.com;

21.2 O pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidirá sobre a impugnação no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação;

21.3 Acolhida a impugnação, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, conforme dispõe o art. 21, § 4º da Lei 8.666, de 21/06/1993;

21.4 Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico cpldetranrr@gmail.com;

21.5 O pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, responderá os pedidos de esclarecimentos no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido;

21.6 As respostas às impugnações e aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas no sistema eletrônico e vincularão os participantes e a administração;

21.7 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos neste edital e seus anexos;

21.8 Quando a impugnação ou pedido de esclarecimento tratar de temas alheios à competência do pregoeiro, ou seja, sobre especificações técnicas ou diretamente vinculados ao Termo de Referência, a petição poderá ser encaminhada ao setor originário do processo para que se pronuncie acerca da demanda, cabendo ao setor competente responder no prazo pré-estabelecido. Caso não o faça, o certame deverá ser adiado “sine-die”, até que os questionamentos sejam sanados;

22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1 À autoridade superior compete anular este pregão por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, e revogá-lo por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado;

22.1.1 A anulação do pregão induz à do contrato;

22.1.2 As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

22.2 É facultado ao pregoeiro e à autoridade superior, em qualquer fase deste pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação;

22.3 No julgamento das propostas e da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua

validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de classificação e habilitação;

22.4 Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação/requerimento de documento” em substituição aos documentos exigidos neste edital e seus anexos;

22.5 A proposta e os documentos de habilitação exigidos neste edital e seus anexos, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados, em prazo a ser estabelecido pelo pregoeiro, na forma original ou de acordo com o disposto na Lei nº 13.726, de 08/10/2018, à COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO DO DETRAN-RR, localizada na Av. Brigadeiro Eduardo Gomes, nº 4214 – Aeroporto – Boa Vista-RR, CEP 69310-005;

22.6 Qualquer modificação neste edital e seus anexos será divulgada pela mesma forma que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, nos termos art. 21, § 4º da Lei nº 8.666, de 21/06/1993;

22.7 As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação;

22.8 Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro;

22.9 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação;

22.10 As normas disciplinadoras desta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação;

22.11 Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário. Só se iniciam e vencem os referidos prazos em dia de expediente nesta COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO DO DETRAN-RR, nos termos do art. 110 da Lei nº 8.666, de 21/06/1993;

22.12 Quaisquer informações complementares sobre este edital e seus anexos, poderão ser obtidas pelo e-mail cpldetranrr@gmail.com;

22.13 O resultado desta licitação será publicado no Diário Oficial do Estado de Roraima (www.imprensaoficial.rr.gov.br), e divulgado em Jornal de grande circulação local, e no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br;

22.14 Aplica-se à presente licitação, subsidiariamente, a Lei nº 8.078 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, de 11/09/1990, e demais normas legais pertinentes;

23. DOS ANEXOS

23.1 ANEXO I – MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS;

23.2 ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA ;

23.3 ANEXO III - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO TERMO DE REFERÊNCIA;

23.4 ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO;

23.5 ANEXO V – MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS;

24. DO FORO

24.1 O Foro para dirimir os possíveis litígios que decorrerem do presente procedimento licitatório será o do Poder Judiciário do Estado de Roraima.

Boa Vista – RR, 12 de abril de 2023.

Nasser Nader Madeira Abdala
Pregoeiro(a) da CPL
DETRAN-RR

[-----]

(ATENÇÃO! SUBSTITUIR ESTA LOGOMARCA PELO TIMBRE DA EMPRESA)

ANEXO I MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

PROCESSO Nº: 19301.004633/2021.63 PREGÃO ELETRÔNICO SOB O SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇO Nº: xxx/2023	CNPJ
--	-------------

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Preço unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)
1	Serviço de tele atendimento receptivo para operação e gestão call center , com abrangência nacional, contemplando a infraestrutura física e tecnológica, instalação, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado na área que compreende a serviço a ser executado, com atendimento em tempo real telefônico ou via WhatsApp	ligação/atendimento	20.000		
<i>Valor Total (valor por extenso)</i>					

Boa Vista – RR, 00 de xxxxxxxx de 2023.

VALIDADE DA PROPOSTA:

RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO: (Nome Completo, Função/Cargo, Rg,Cpf)

BANCO DO BRASIL é AGÊNCIA:

CONTA CORRENTE:

FONE(S):

Proponente

[-----]

ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 012/2023

1. DO OBJETO:

1.1 Contratação de serviço de tele atendimento receptivo para operação e gestão **Call Center**, com abrangência nacional, contemplando a infraestrutura física e tecnológica, instalação, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado na área que compreende a serviço a ser executado, com atendimento em tempo real telefônico ou via WhatsApp para atender ao DETRAN-RR.

2. DA JUSTIFICATIVA:

2.1. O Departamento Estadual de Trânsito de Roraima, presta diversos serviços públicos relevantes à população do Estado, de diversos níveis sociais e variadas faixas etárias;

2.2. Na busca contínua por melhores resultados em todas as áreas de atuação, entendeu ser essencial a ampliação dos canais de atendimentos, via central única, envolvendo atendimento telefônico, ativo e receptivo, e, ainda, serviço de atendimento via webchat;

2.3. O DETRAN é um órgão que tem como função, **administrar e fiscalizar** o trânsito de veículos assim como a formação de seus condutores. O órgão público desenvolve essas atividades tendo como foco a ordem em vias públicas, paralelamente garantindo a segurança dos condutores de automóveis e pedestres;

2.4. Considerando que diariamente muitas pessoas se dirigem ao órgão para sanar dúvidas referente a procedimentos administrativos. Os serviços integrantes da solução a ser contratada, é classificado como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal desta autarquia, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

3. DA ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTD. MENSAL ESTIMADA
01	Serviço de tele atendimento receptivo para operação e gestão call center , com abrangência nacional, contemplando a infraestrutura física e tecnológica, instalação, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado na área que compreende a serviço a ser executado, com atendimento em tempo real telefônico ou via WhatsApp e	Ligações/atendimentos	20.000

* Ligações (chamadas) Efetuadas (Receptivos e Ativos) e Registro de Atendimentos (WhatsApp).

ITEM	UNIDADE DO DETRAN-RR	TIPO DE SERVIÇOS	UNID	QUANTIDADE ESTIMADA DE SERVIÇOS	TMA (Tempo médio de Atendimento)
1	Divisão de Multas – DMUL	LIGAÇÕES/ATENDIMENTOS ATIVOS/ MÊS	SERV.	100	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	1000	3 a 4 minutos
2	Divisão de Atendimento Geral - DVAT	LIGAÇÕES/ATENDIMENTOS ATIVOS/ MÊS	SERV.	1000	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	10.000	3 a 4 minutos
3	Conselho Estadual de Trânsito - CETRAN; Junta Administrativa de Recursos e Infrações - JARI; e Defesa Prévia;	LIGAÇÕES/ATENDIMENTOS ATIVOS/ MÊS	SERV.	1000	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	4000	3 a 4 minutos
4	Divisão de Habilitação, Cadastro e Registro de Condutores - DHCC	LIGAÇÕES/ATENDIMENTOS ATIVOS/ MÊS	SERV.	200	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	800	3 a 4 minutos
5	Assessoria de Comunicação – ASCOM	LIGAÇÕES ATIVAS/ ATENDIMENTOS /MÊS	SERV.	200	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	800	3 a 4 minutos
6	Ouvidoria Geral - OUVG;	LIGAÇÕES/ATENDIMENTOS ATIVOS/ MÊS	SERV.	300	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	600	3 a 4 minutos
QUANTIDADE TOTAL ESTIMADA DE SERVIÇOS (MÊS)					20.000

***Da execução do Serviço: conforme anexo I.**

4. DOS PRAZOS E LOCAL DE EXECUÇÃO:

4.1. Prazo de Execução;

4.1.1. A CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução dos serviços até o 5º (quinto) dia útil seguinte ao da assinatura do Instrumento Contratual;

4.1.2. Para início dos Serviços o DETRAN-RR emitirá uma ORDEM DE SERVIÇO;

4.2. Localização da Central de atendimento;

4.2.1. A Central de Atendimento deverá ser operada em instalações de responsabilidade da CONTRATADA, a qual deverá estar localizada no município de Boa Vista/RR, cidade onde se encontra a sede do DETRAN-RR, em razão da necessidade de agilizar a comunicação das informações nos processos, reduzir custos para a Administração Pública com a diminuição de gastos com as atividades de fiscalização e treinamento.

5. DAS OBRIGAÇÕES CONTRATADA:

5.1. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as especificações e qualificações exigidas neste TR;

5.2. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.3. A contratada deverá se responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.4. A contratada deverá responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Social, Previdenciária, Trabalhista e Comercial, sendo certo que os empregados da CONTRATADA não terão vínculo empregatício com o DETRAN-RR;

5.5. Na proposta apresentada no certame licitatório, também deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles custos de pessoal alocados para gestão e apoio, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste instrumento;

5.6. Não será admitida à subcontratação do objeto;

5.7. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução na transmissão de informações por seus empregados;

5.8. Promover a contratação e os pagamentos aos prestadores de serviços de telecomunicações correspondentes ao serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos do DETRAN-RR;

5.9. Executar inerentes ao serviço de tele atendimento.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

6.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais;

6.2. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

6.3. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

6.4. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

6.5. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais da própria instituição responsável pela contratação;

6.6. Fornecer por escrito às informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

6.7. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

7. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO:

7.1. A execução das obrigações contratuais integrantes do objeto deste instrumento será acompanhada e fiscalizada pelo Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação - DITI, especialmente designado para esta finalidade, o qual será denominado(a) FISCAL, nomeado formalmente, com autoridade para exercer, como representante da Contratante;

7.2. Toda e qualquer ação de orientação geral, observando-se o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições estabelecidas, determinando o que for necessário à regularização das falhas observadas, conforme prevê a lei vigente, sendo o mesmo responsável em repassar quaisquer decisões a seu superior para posterior aprovação;

7.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos nos apêndices deste Termo.

7.3.1. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos em legislação vigente.

7.4. Durante a execução dos serviços, o representante da contratada poderá realizar visitas "in loco", nas instalações da contratada, com o fim de fiscalizar o cumprimento de todas as especificações do objeto, tais como as exigências dispostas na NR 17, equipamentos, outros.

7.4.1 Após a assinatura do contrato, desde que emitida Ordem de Serviço, o servidor designado a função de fiscal do contrato, deverá conferir, *in loco*, as instalações da contratada e atestar, por meio de certidão, se a contratada atende a todas as exigências e especificações deste Termo, estando apta a iniciar os trabalhos da central de atendimentos.

7.5. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

7.6. A fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo II deste Termo de Referência, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

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

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

7.7. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

7.8 Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

7.9. O fiscal do contrato poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

8. DO RECEBIMENTO DO OBJETO:

8.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato deverá conferir os resumos de atendimentos realizados pela central de atendimento.

8.2. Para efeitos de recebimento definitivo, o fiscal do contrato deverá promover a análise de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados, e atribuir nota a cada um dos indicadores previstos no anexo.

8.3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, com toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

8.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

8.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

9. GARANTIA DA EXECUÇÃO:

9.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato;

9.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária;

9.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);

9.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993;

9.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual;

9.3.1. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

9.3.1.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

9.3.1.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

9.3.1.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e 18.3.5. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber;

9.3.1.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;

9.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante;

9.5. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos;

9.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;

9.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação;

9.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada;

9.9. Será considerada extinta a garantia:

9.9.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

9.9.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada;

9.9.3. A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

10. DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO:

10.1. Estima-se atendimento de até **20.000 ligações** por mês.

10. 1.1 O valor mensal para faturamento dos serviços será o valor total considerando o número total de ligações/ATENDIMENTOS multiplicado pelo custo unitário.

10.2. Deverão estar inclusos nos Preços da Contratada todos os custos necessários à realização dos serviços, incluindo adicionais noturnos, horas extras, transporte e treinamento. Assim como todos e quaisquer custos com local dos trabalhos, equipamentos e mobiliário necessários à execução dos serviços, incluindo softwares;

10.3. específicos e respectivas licenças de uso, além de suas despesas com manutenção, excetuando-se apenas aqueles cujo fornecimento é de responsabilidade da Contratante, os quais são meramente de fornecimento de dados;

10.4. Deverá ser anexada, planilha detalhada de composição de custos;

10.5. Na execução dos serviços, serão considerados para efeito de pagamento, o relatório mensal, anexo II deste TR, a ser emitido pelo fiscal do contrato, nos casos em que o resultado da avaliação constante o instrumento de medição de resultados- IMR, observe, no mínimo, o índice de pontuação superior ao percentual de 84% a 80%, em cada um dos indicadores;

10.6. Nos casos em que o resultado da avaliação constante o instrumento de medição de resultados-IMR, seja inferior ao percentual de 80%, em cada um dos indicadores, serão deduzidos os valores referentes aos atendimentos descritos como insatisfatório, e a contratada deverá emitir Nota Fiscal de acordo com as deduções;

10.7. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura;

10.8. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência;

10.9. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal;

10.10. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:

11.1. Os serviços serão prestados por um período de 12 meses, podendo vir a ser prorrogados até o limite total de 60 meses se houver interesse da Administração, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 21/06/1993;

12 .RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

12.1. As despesas e os recursos necessários para atender esta demanda serão assegurados no Orçamento do DETRAN/RR, através do:

- **Programa de Trabalho:** 06.122.010.4331

- **Elemento de Despesa:** 3.3.90.39.00

- **Fonte:** 1500/0150 e/ou 15001/0101

13. DO REAJUSTE:

13.1. Os preços são fixos e irajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas;

13.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice IPCA/IBGE exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

13.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação

conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer;

13.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;

13.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;

13.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

14. DO VALOR ESTIMADO:

14.1. Conforme pesquisa, o valor médio total estimado do objeto deste Termo é de **RS 3.164.000,00 (Três milhões, cento e sessenta quatro mil reais)**.

15. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

15.1 Caso a CONTRATADA não cumprir com suas obrigações constantes neste Termo de Referência ou no Instrumento Contratual, ficará a mesma sujeita às seguintes penalidades:

15.1.1 Advertência por escrito, por faltas leves, quando do não cumprimento de obrigações assumidas no certame gerando transtornos à Administração;

15.1.2 Multa de 0,1%, sobre o valor total do objeto adjudicado, no caso de atraso injustificado de 03 (três) dias corridos, contados a partir da solicitação do CONTRATANTE, para assinatura do Contrato;

15.1.2.1 Multa de 0,1% ao dia até o limite máximo de 1,5%, sobre o valor total da respectiva nota fiscal/fatura, nos casos de atraso injustificado de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da solicitação para:

15.1.2.1.1 retirada/aceite de nota de empenho;

15.1.2.1.2 a inexecução ou execução parcial do serviço;

15.1.2.2 Multa de 5% sobre o valor total da respectiva da nota fiscal/fatura nos casos de:

15.1.2.2.1 recusa injustificada em retirar/aceitar a nota de empenho;

15.1.2.2.2 recusa injustificada na inexecução total ou parcial do serviço;

15.1.2.2.3 recusa injustificada em não efetuar a execução;

15.1.2.2.4 outras hipóteses de inexecução parcial na execução do serviço estão descritas no **ANEXO II - DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO OBJETO, AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**.

15.1.2.3 Multa de 10% sobre o valor total do item adjudicado, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da solicitação, nos casos de:

15.1.2.3.1 recusa injustificada em assinar o Contrato;

15.1.2.3.2 recusa injustificada em iniciar a execução do serviço;

15.1.2.3.3 recusa em corrigir falha na prestação do serviço;

15.1.2.3.4 outras hipóteses de inexecução total do serviço.

Parágrafo Primeiro. Após o decurso do prazo dos itens 15.1.2.; 15.1.2.3.1.; 15.1.2.3.2., sem justificativa aceita pela Administração, considera-se inexecução total do objeto.

Parágrafo Segundo. As multas referidas nos itens 15.1.2.; 15.1.2.1.; 15.1.2.2. e 15.1.2.3., serão recolhidas diretamente ao CONTRATANTE ou descontadas dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA, da garantia prestada, ou ainda, cobradas judicialmente, nos termos da Lei nº 8.666/93.

15.1.3 Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com Departamento Estadual de Trânsito de Roraima, pelo prazo máximo de dois anos, em casos de inexecução parcial ou total do objeto.

15.1.4 Impedimento de licitar e de contratar com o Departamento Estadual de Trânsito de Roraima, pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato, garantido o direito prévio da ampla defesa, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, a CONTRATADA que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta:

15.1.4.1 não assinar o contrato;

15.1.4.2 deixar de entregar documentação exigida no edital;

15.1.4.3 apresentar documentação falsa;

15.1.4.4 ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

15.1.4.5 não mantiver a proposta;

15.1.4.6 falhar ou fraudar na execução do objeto;

15.1.4.7 comportar-se de modo inidôneo;

15.1.4.8 fazer declaração falsa;

15.1.4.9 cometer fraude fiscal.

15.1.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, em casos de falta grave, 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 a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

15.2 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/93 e legislação correlata;

15.3 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado os princípios da proporcionalidade e razoabilidade;

15.4 As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das demais, quando cabíveis.

16. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

16.1. Os serviços de teleatendimento receptivo para operação e gestão de central de atendimento (contact center), contemplando a infraestrutura física, equipamentos, instalação, manutenção, métodos, processos de trabalho e pessoal especializado na área do serviço a ser executado para os quais devem ser contratadas empresas que estejam registradas no CREA e que possuam profissional qualificado em seu corpo técnico (engenheiro), detentor de atestados técnicos compatíveis com o serviço a ser executado (item 9.1 do Anexo VI-A, da IN nº 5, de 2017), por isso, os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

16.2. **Qualificação Técnica Operacional:** Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecidos(as) por pessoa jurídica

de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência de no mínimo 1 (um) ano, para prestação dos serviços de teleatendimento receptivo para operação e gestão de central de atendimento (contact center), com abrangência nacional, contemplando a infraestrutura física, equipamentos, instalação, manutenção, métodos, processos de trabalho e pessoal especializado na área do serviço a ser executado, com atendimento em tempo real telefônico.

16.3 Considera-se compatível com o objeto da licitação Atestado de Capacidade Técnica semelhante ao objeto, ou seja, quantidade média de no mínimo de 10.000 (dez mil) atendimentos por mês de ligações ativas e receptivas, no período por 12 meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal.

16.4. **Qualificação Técnica Profissional:** Comprovação técnico profissional que possui em seu quadro de pessoal profissional qualificado(s) e certificado(s) obrigatoriamente, na área de engenharia de Telecomunicações e ou Engenharia Elétrica, que será o responsável técnico pelos serviços objeto do Termo de Referência, mediante apresentação de cópia autenticada da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS assinada pela licitante ou do Livro de Registro de Empregados ou de Contrato de Prestação de Serviços registrado junto ao CREA, assinado pela licitante, cuja duração seja, no mínimo, suficiente para a execução do objeto licitado ou do Contrato Social, em caso de Sócio da empresa com as respectivas cópias das carteiras expedidas pelo CREA.

16.4.1 **Certidão de Acervo Técnico – CAT:** expedida pelo CREA da região pertinente, nos termos da legislação aplicável, em nome do(s) responsável(is) técnico(s) e/ou membros da equipe técnica que participarão da obra, que demonstre a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, relativo à execução dos serviços que compõem as parcelas de maior relevância técnica e valor significativo da contratação.

16.4.1.1. A Certidão de Acervo Técnico deverá conter:

- a) Data de assinatura do responsável pela emissão,
- b) Local de execução dos serviços,
- c) Nome do contratante e da pessoa física/jurídica contratada,
- d) Nome do responsável(is) técnico(s), seus título(s) Profissional(is), número de registro no CREA, Descrição dos serviços.

16.4.2. Apresentar Certidão de Registro Profissional, emitida pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, do responsável técnico pelos serviços objeto deste Edital.

16.4.3 Certidão de Registro no Conselho Regional de Engenharia – CREA, em nome da empresa participante deste certame, com validade à data da apresentação da proposta, constando área de atuação compatível com os serviços objeto desta licitação, expedida pelo CREA da jurisdição da sede da empresa;

16.5. Para a comprovação da experiência mínima de 1 (um) ano, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os dois anos serem ininterruptos.

16.6. O(s) documento deve conter o nome, endereço e contato do atestador ou qualquer outro meio que permita a este órgão manter contato com a pessoa que atestou, de acordo com os serviços do lote/item deste instrumento.

16.7. Os Atestados referir-se-ão a Contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do Contrato.

16.8. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão se referir a sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

16.9. Os Atestados referir-se-ão a Contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do Contrato.

16.10. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão se referir a sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB

17. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA:

Boa Vista-RR, xx de xxxxxx de 2023.

Elaborado por :

Eduardo Ferreira Campos
Chefe da Divisão de Administração
DETRAN/RR

De acordo:

Jairo Amilcar da Silva Araujo
Diretor de Administração e Finanças
DETRAN/RR

Aprovo:

Álvaro Duarte
Diretor Presidente
DETRAN/RR

ANEXO I ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS GERAIS

3.1. DA DESCRIÇÃO E EXECUÇÃO DO SERVIÇO

3.1.1. O serviço deverá abranger o planejamento, implantação, operação e gerenciamento contínuo e sazonal de Central de Atendimento, com realização de atendimento receptivo e ativo, telefônico e eletrônico, incluindo o registro e o fornecimento de informações aos usuários do Departamento Estadual de Trânsito de Roraima e ao público em geral;

3.1.2. Os serviços operacionais de atendimento por meio telefônico, deverá abranger todos os recursos de infraestrutura tecnológica de rede e telecomunicações, infraestrutura física e ambiental, mobiliários, disponibilização e sustentação de sistema de atendimento, processos e procedimentos de atendimento, recursos humanos especializados nas áreas que compreendem os serviços a serem executados e demais recursos necessários à prestação de serviços, consoante especificações, quantidades e demais condições constantes neste Termo de Referência e seus apêndices.

3.1.3. O Os serviços de teleatendimento, receptivo e ativo, e os serviços de atendimento via webchat devem funcionar de 8h às 20h, de segunda a sexta, 05 dias por semana. A qualquer tempo, os horários de atendimento predefinidos neste TR, poderão sofrer alterações conforme necessidade do Departamento Estadual de Trânsito de Roraima.

3.1.4. A contratada deverá possuir toda a infraestrutura física e tecnológica para pleno funcionamento da solução a ser implementada, localizada no Município de Boa Vista/RR.

3.1.5. Na execução dos serviços de atendimento em tempo real, serão considerados, além dos atendimentos humanos de ligações recebidas e o quantitativo de

atendimentos realizados, os atendimentos realizados via webchat.

DA CONTRATADA

Possuir, em seu objeto social, ramo de atividade principal compatível com o objeto deste Termo, podendo ser especificamente voltadas para essa atividade-fim, ou que detenham setores e/ou postos de trabalho dedicados a esta atividade.

Obedecer as exigências dispostas na NR 17 – Ergonomia, portaria MTB nº 3.214/1978 e seu anexo II.

3.1.7. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

a) A Contratada deverá fornecer e instalar todos os equipamentos de informática e telecomunicações, hardware, softwares, equipamentos de rede local e informática em meio físico adequado, em qualidade e quantidade ideais, para prestação dos serviços especificados.

b) As manifestações registradas via sistema pelo usuário e aquelas não concluídas no 1º atendimento, receptivo ou webchat, deverão ser atendidas em até 2 (dois) dias corridos, contados a partir do registro da demanda.

c) Para atendimento dos serviços, a Contratada deverá fornecer um quadro mínimo de atendentes que possam suprir os períodos de demandas de atendimento da Contratante.

3.2. DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

a) A Implantação da Central de Atendimento deverá contemplar, no mínimo, os seguintes eventos:

ITEM	ATIVIDADES	RESPONSABILIDADE
1	Repasse dos procedimentos relativos aos atendimentos e informações dos serviços e setores do DETRAN-RR	DETRAN-RR
2	Implantação, manutenção e atualização de conteúdo da Base de conhecimento.	Contratada
3	Treinamento inicial da mão de obra envolvida na prestação dos serviços, observado o estabelecido	Contratada
4	Configuração dos equipamentos	Contratada
5	Implantação de todos os componentes da Central de Atendimento deste Termo.	Contratada

b) A instalação da Central de Atendimento deverá ser realizada pela Contratada, que apresentará cronograma detalhado dos serviços de instalação a serem realizados na implantação inicial;

c) Após a conclusão do serviço de implantação, a Contratada deverá comunicar ao servidor designado pelo DETRAN-RR, para acompanhar o feito, que, por sua vez, realizará vistoria final, objetivando verificar o cumprimento de todos os requisitos necessários ao início da operação. Verificado o cumprimento de todos os requisitos necessários para a instalação da Central, o representante do DETRAN-RR, autorizará o início da operação.

3.3. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A CONTRATADA deverá ter ciência de que deve guardar por si, por seus diretores, empregados, subcontratados ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza que sejam de propriedade do DETRAN-RR, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto SIGILO, em razão da realização do serviço ora proposto, ainda que seja para simples análise e dimensionamento deste projeto, ficando, portanto, por força de lei, civil e criminal responsáveis por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa e das cominações contratuais impostas.

3.4. DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO:

3.4.1. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO RECEPTIVO;

Este serviço envolve a execução das seguintes atividades:

a. Atendimento e registro de solicitações, denúncias, pedidos de informações, sugestões, elogios e reclamações contra os serviços do DETRAN-RR, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades do DETRAN-RR referentes à fiscalização e regulação, de acordo com os scripts que serão desenvolvidos em conjunto com o setor competente;

b. Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;

c. Registro e encaminhamento das ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) ao segundo nível para o tratamento e solução;

d. Atendimento, registro e tratamento das demandas abertas via chat prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários e encaminhando as ocorrências que não tiverem solução imediata (cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência) ao segundo nível para o tratamento e solução.

3.4.2. SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO ATIVO E RETORNO DAS CHAMADAS:

No retorno das chamadas e no teleatendimento ativo estão incluídos os serviços de retorno das solicitações, dos pedidos de informações e reclamações, informações sobre problemas ou serviços do DETRAN-RR, realização de pesquisas de opinião e campanhas de divulgação, bem como outras aplicações pertinentes a que se referem os serviços da Central de Atendimento a serem identificadas pelo DETRAN-RR, conforme descrito a seguir:

a) Utilização de dados cadastrais existentes, roteiros previamente elaborados pelo DETRAN-RR e de soluções e respostas definidas no segundo nível para a realização do retorno das chamadas e teleatendimento ativo;

b) Realização de ligações telefônicas aos usuários, com objetivo de prestar informações técnicas, realizar pesquisas de opinião e campanhas de divulgação dos serviços prestados pelo DETRAN-RR;

c) Realizar o teleatendimento receptivo, retorno das chamadas e teleatendimento ativo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;

d) Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.

e) A contratada deverá, após a finalização de cada campanha realizada por meio do teleatendimento ativo, elaborar relatórios gerenciais detalhados, contendo os resultados alcançados, incluindo a produtividade por atendente, bem como a análise qualitativa e quantitativa do serviço prestado.

3.4.3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO VIA URA (Unidade de Resposta Audível):

3.4.3.1. Consiste no serviço de atendimento eletrônico receptivo de chamadas, realizado por meio de equipamento de URA – Unidade de Resposta Audível, por meio de mensagens previamente gravadas. Atua, ainda, na distribuição das chamadas para o atendimento humano realizada por meio de DAC – Distribuidor Automático de Chamadas integrado com a URA e na realização de pesquisa de satisfação do usuário quanto ao atendimento realizado.

3.4.3.2. Este serviço deverá observar os seguintes aspectos:

a. Permanecer ativo durante o horário de funcionamento da Central de Atendimento;

b. Utilizar árvore de voz homologada DETRAN-RR; ec. Realizar a distribuição de chamadas direcionadas para o atendimento humano, por meio do Distribuidor Automático de Chamadas (DAC) integrado com a URA.

3.4.4. SERVIÇO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO FALE COM O DETRAN-RR (atendimento via sistema e webchat):

O serviço de atendimento de manifestações do Fale com o DETRAN-RR será realizado pelo Call Center a partir da disponibilização dos seguintes meios de comunicação:

1. Sistema para registro de manifestações, pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e críticas;
2. Webchat: meio disponibilizado no site do DETRAN-RR para registro online de solicitações, visando propiciar atendimento a deficientes auditivos ou qualquer cidadão que tenha interesse, de modo que o órgão atenda a normativas legais referentes à acessibilidade.
3. Compreende as atividades de registro, classificação, reclassificação, atribuição de responsável para resposta, encaminhamento das solicitações, reencaminhamento, fornecimento de informações, unificação de cadastro, recuperação e envio de gravação de atendimento ao consumidor, esclarecimentos com base em informações disponíveis no sistema (via scripts), fechamento de solicitações com resposta padrão, assim como a resposta às solicitações abertas pelos usuários diretamente no sistema de atendimento do DETRAN-RR ou via webchat.

3.4.5. DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

- a) Os serviços deverão funcionar de 8h às 20h, de segunda a sexta, 05 dias por semana.
- b) A qualquer tempo, os horários de atendimento predefinidos neste TR, poderão sofrer alterações conforme necessidade do DETRAN-RR.

3.4.6. INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA:

3.4.6.1. Deverão estar incluídos no valor contratado todas as despesas, taxas e impostos, inclusive fornecimento de equipamentos, mobiliário, softwares e hardware, além da remuneração dos profissionais ou quaisquer outras necessárias à prestação dos serviços. Os quais deverão correr por conta da Contratada, sem ônus adicionais em relação ao valor mensal pago.

3.4.6.2. A Contratada deverá possuir estrutura própria e completa de Central de Atendimento, bem como gestão de força de trabalho e qualidade.

3.4.6.3. O DETRAN-RR não fará nenhuma exigência em relação à marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela Contratada, mesmo que tenham sido mencionados em sua proposta comercial, ficando a critério desta a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

3.4.6.4. As instalações deverão atender aos requisitos e características técnicas mínimas, como sala de tele atendimento, receptivo e ativo, iluminação, espaço físico adequado, posições de atendimento em box/baixas devidamente equipadas, infraestrutura de rede lógica 1.000 (GIGALAN), adequadamente mobiliada, infraestrutura de cabeamento para receber os links de telefonia e dados em fibra óptica, além de todo o mobiliário, equipamentos e soluções descritas a seguir:

a) Para Posição de Atendimento:

- a.1) Mobiliário Tipo PA conforme exigido pela NR 17;
- a.2) Cadeira com ajustes vertical e horizontal conforme exigido pela NR 17;
- a.3) Microcomputador e licenças de sistema operacional, Office e antivírus;
- a.4) Head set com engate rápido – Quick disconnect;
- a.5) Licença de Sistema de Atendimento Call Center (DAC, URA, Gravador).

b) Para o Atendente: Cada atendente recebe um headset fone individual em comodato.

c) Para Retaguarda:

- c.1) Mobiliário (Mesas de trabalho, Mesa de reuniões, Arquivos, etc.);
- c.2) Cadeira com ajustes vertical e horizontal conforme exigido pela NR 17;
- c.3) Microcomputador e licenças de sistema operacional, Office e antivírus;
- c.4) Head set com engate rápido – Quick disconnect;
- c.5) Licença de sistema de Sistema de Monitoria (escuta e cópia de áudios) e Relatórios;
- c.6) Notebook e licenças de sistema operacional, Office e antivírus para o coordenador;
- c.7) Armários individuais com chave.

d) Estrutura adequada para sala de Descompressão/Descanso;

d.1. **Mobiliário:** Compete à Contratada a disponibilização, instalação e manutenção de todo mobiliário, incluindo mesas, cadeiras, posições de atendimento e demais mobiliários necessários à perfeita execução dos serviços. Todo mobiliário deverá seguir as especificações da NR 17.

d.2. **Rede Interna:** Compete à Contratada a disponibilização da rede interna de dados e voz, a qual deve ser estruturada e seguir o disposto na norma técnicas da ABNT-NR 10 e TIA/EIA-568-A. Compete à Contratada a disponibilização dos equipamentos ativos, tais como switches.

d.3. **Notebook:** Cabe à Contratada disponibilizar, instalar e dar manutenção em notebook, o qual será utilizado pelo Administrador/Coordenador da Operação e deverá ser capaz de executar com sobra todo o software de call center, durante todo o período vigente do contrato.

d.4. **Microcomputadores:** Cabe à Contratada disponibilizar, instalar e dar manutenção nos microcomputadores da Central de Teletendimento (Call Center), os quais deverão ser capazes de executar com sobra todo o software de call center, durante todo o período vigente do contrato.

d.5. **Impressora:** A Contratada deverá disponibilizar, instalar e dar manutenção em uma impressora a laser monocromática, que deverá ser nova e ter velocidade de impressão igual ou superior a 22 páginas por minuto, ciclo de 74.000 impressões mensais e porta ethernet.

d.6. **Scanner:** A Contratada deverá disponibilizar, instalar e dar manutenção em um scanner de mesa com resolução de 600 DPI, alimentador de folha solta e porta ethernet.

d.7. **No Break:** A contratada deverá disponibilizar short break para manter os equipamentos operacionais em caso de queda de energia, sendo 01 (um) para o microcomputador, 1 (um) para cada ativo de rede, 1 (um) para cada servidor e 1 (um) para cada central telefônica. Ambos com potência nominal de 600VA para os Computadores e 1,2 para os Servidores frequência nominal de 60Hz, Tensão de entrada 110/220V automático e saída de 115V, com 04 (quatro) tomadas (Padrão NBR1 4136) e cabe a Contratada o fornecimento, instalação e manutenção dos mesmos.

d.8. **Telefonia:** Os equipamentos telefônicos dos postos de atendimento devem adequar-se ao previsto no item 3.1 da Portaria nº 09, de 30 de março de 2007, que aprovou o Anexo II, da Norma Reguladora 17 do Ministério do Trabalho, que diz: “Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvidos (headsets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso. Alternativamente, poderá ser fornecido um head set para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual”.

d.9. PABX/DAC – Distribuidor Automático de Chamadas:

- d.9.1. A solução necessária baseia-se na instalação de uma plataforma de comunicação que é utilizado para Contact Centers de natureza ativa e receptiva.
- d.9.2. Qualquer hardware a ser instalado deve ser novo e sem uso, não sendo aceitos equipamentos usados ou remanufaturados, devendo este possuir certificado de homologação junto à ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicação;
- d.9.3. O equipamento a ser fornecido será uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC) do tipo PABX/IP (Servidor VOZ), equipada com consoles de

operadores, Unidade de Resposta Audível – URA com recursos de Text-to- Speech (TTS) e Automatic Speech Recognition (ASR), Discador Automático, Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, Gravador digital IP, Módulo de Relatórios, Módulo de CTI, Recursos de WEB Call Center do tipo Fale Conosco “chat” e documentação técnica;

d.9.4. O servidor de voz PABX IP objeto desta Contratação deverá contemplar todo o hardware e software necessários para atender o especificado nos itens abaixo, esse deverá ser compatível a arquitetura de voz sobre IP.

d.9.5. O servidor de voz PABX IP objeto desta contratação deverá vir equipado com unidade de processamento baseada em servidores industriais padrão de mercado sem a necessidade de utilização de hardware proprietário.

d.9.6. Deverá apresentar arquitetura escalável de forma que acompanhe o crescimento do negócio adicionando novos recursos de processamento.

d.9.7. O servidor de voz PABX IP deverá ter construção modular compatível com rack de 19”, e permitir ampliações por meio de acréscimo de novos recursos de processamento (servidores industriais), sem provocar a necessidade de aquisição de licenças de uso no qual acarrete em nova licitação.

d.9.8. A CPU do equipamento deverá possuir processador de 32 bits, no mínimo.

d.9.9. Permitir a interligação de sites remotos através de links de dados em rede LAN/WAN. A plataforma remota deverá suportar ramais analógicos e ramais IP e entroncamentos com a rede pública através de sinalização MFC-R2 (R2- Digital) e ainda entroncamento analógico.

d.9.10. Interligar-se digitalmente às Centrais de Trânsito das Operadoras de Telecomunicações, para estabelecimento de ligações LOCAIS, móvel, DDD e DDI. Deverá suportar o protocolo de tronco SIP (RFC 3261) e IAX2 (RFC 5456).

d.9.11. Em caso de falta de energia o servidor de voz PBX IP deverá retornar de forma automática, sem qualquer intervenção manual.

d.9.12. O servidor de voz PBX IP deverá possuir alta disponibilidade assegurando a continuidade do serviço em caso de falha de um ou mais equipamentos.

d.9.13. O sistema deverá permitir a instalação de recursos remotos através do protocolo VoIP. Os recursos remotos deverão possuir todas funcionalidades dos recursos locais e deverão ser gerenciados por uma única interface WEB;

d.9.14. O sistema deverá utilizar o protocolo IP para o transporte de mídia entre os módulos e compressão de voz baseada em G.711 ULAW / ALAW, G729, G.723, GSM;

d.9.15. Deverá possuir backup local para o software do sistema e configurações. Cada recurso deverá ser capaz de manter o backup individualmente;

d.9.16. Deverá possuir o protocolo SIP e H323 para os ramais IP;

d.9.17. A Contratada deverá fornecer todas as atualizações de software durante o período da garantia;

d.9.18. A Contratada deverá garantir a implementação dos novos serviços, por simples ampliação ou complementação de software, sem a necessidade de substituição dos equipamentos já instalados;

d.9.19. Incorporação de todo o hardware e software necessários ao perfeito funcionamento das facilidades exigidas;

d.9.20. O equipamento deverá possuir uma porta padrão Ethernet, que possibilite o acesso via telnet, SSH e HTTP para configuração remota do sistema;

d.9.21. Suporte de facilidade de interfaces celulares integradas ao sistema por meio de placa de comunicação alocadas em slots PCI, ISA ou similares da placa mãe de um PC;

d.9.22. O equipamento deve possuir integração completa com a rede LAN existente, permitindo gerenciamento de qualquer ponto da rede;

d.9.23. A Contratada deverá apresentar em sua proposta o descritivo técnico detalhado do hardware de Contact Center, que descreva a funcionalidade de todo o equipamento.

d.9.24. O plano de numeração de ramais deverá suportar até 4 (quatro) dígitos;

d.9.25. O equipamento deverá estar identificado com o patrimônio da Contratada.

3.4.7. SOFTWARE DE CONTACT CENTER:

3.4.7.1. A infraestrutura de Contact Center deverá ter a capacidade para tratamento de chamadas de voz e fax e funcionalidades avançadas, conforme descrito a seguir:

3.4.7.2. Monitoria em tempo real, através de plataforma web, de toda a atividade das posições do Contact Center, com supervisão de áudio, estatísticas de uso entre outros;

3.4.7.3. Gerenciamento de todas as chamadas ativas e receptivas, com gravação total de todas as chamadas (voz e tela) integrado em um único dispositivo. Capacidade para manter histórico das gravações on-line por até um ano, podendo esta ser armazenada em outro equipamento, também de responsabilidade da contratada;

3.4.7.4. Gravar todas as telas (gravação de tela) com as quais o operador interagiu durante a chamada, inclusive com os campos preenchidos por ele;

3.4.7.5. Gerar todas as gravações de forma audível em arquivo compatível com qualquer reprodutor de áudio padrão e com as seguintes extensões: “mp3”, “wav”, “wma”, “wav49” ou algum outro formado compatível com o Windows Media Player versão 11.0 ou superior;

3.4.7.6. Possuir sistema de áudio para chamadas em espera, com possibilidade de personalização da mensagem de áudio;

3.4.7.7. Interceptação por parte do supervisor nas chamadas de qualquer agente;

3.4.7.8. Distribuição inteligente das chamadas para as posições:

a) Por habilidade dos agentes;

b) Por número discado (múltiplas filas com prioridades sendo atendidas pelos mesmos agentes);

c) Por tipo de dia;

d) Por horário;

e) Por informação do cliente (através de integração com base de dados).

3.4.7.9. Transbordo na fila de espera em múltiplos níveis;

3.4.7.10. Anúncio de tempo de espera estimado nas filas para o cliente;

3.4.7.11. Possibilidade de retorno automático das chamadas abandonadas, sem intervenção do agente;

3.4.7.12. Suporte a uso de painel externo com status on-line das filas e agentes;

3.4.7.13. Discagem automática de listas de números (campanhas) com uso de URA (unidade de resposta audível), sendo possível o receptor da chamada ser encaminhado para atendimento personalizado por agente disponível;

3.4.7.14. Discagem preditiva de campanhas com vários níveis de rediscagem automática e distribuição de chamadas por agentes;

3.4.7.15. Sem limitação de número máximo de chamadas por fila;

3.4.7.16. Esta plataforma deverá suportar o atendimento através de URA de múltiplos níveis, também se utilizando de todos os critérios de roteamento e distribuição de chamadas utilizado no contact center.

3.4.7.17. Deverá possuir recursos de TTS (Text to Speech), em tempo real e em português do Brasil, compatível com o padrão de mercado. Este recurso deverá

suportar no mínimo 3 (três) sessões simultâneas de TTS.

3.4.7.18. Deverá possibilitar integração futura de facilidade de Reconhecimento de Voz (ASR – Automatic Speech Recognition) baseado no idioma português do Brasil.

3.4.7.19. Quanto ao tráfego sainte, este poderá fluir por troncos de telefonia fixa e móvel. A seleção se dará de acordo com o caminho mais barato para que a ligação se complete. Mesmo assim, a tecnologia deve ter suporte a VoIP (Voz sobre IP), caso seja necessário uma futura adequação à tecnologia.

3.4.7.20. O entroncamento com fornecedores de telecomunicações deve ser físico, podendo um mesmo equipamento fluir chamadas para mais de um provedor de telecomunicações, sendo ele de telefonia convencional ou de VoIP. Além disso, podem ser instalados ramais remotos em qualquer ponto onde existir uma conexão com a Internet. Deve ter possibilidades como várias localidades de Contact Center se utilizando da mesma infraestrutura de telefonia, mobilidade nos ramais (uma pessoa em viagem poder utilizar o ramal dela em qualquer lugar que tenha acesso a internet sem alteração nenhuma), tele Trabalho, etc.

3.4.8. SOFTWARE DE OPERADOR:

3.4.8.1. O software de Contact Center a ser utilizado pelos operadores deverá conter interface gráfica amigável, que possibilite controle visual dos seguintes status: discando, em conversação, bloqueado, ocupado e inativo.

3.4.8.2. O software do operador deverá ser em idioma português Brasil;

3.4.8.3. Deverá permitir a mudança de status (disponível, ocupado, pausa) através de um simples clique de botão sem a necessidade de digitação de códigos;

3.4.8.4. Deverá apresentar, em tempo real, a situação do operador junto à plataforma de telefonia;

3.4.8.5. O software phone deverá ser integrado a plataforma de atendimento provendo no display do software informações relativo a central de atendimento como TMA, TME, quantidade de ligações em fila, nível de serviço ente outros. Tais recursos deverão ser customizados em acordo a necessidade do contratante;

3.4.8.6. O sistema deve proporcionar funcionalidades avançadas ao operador, dentre estas:

- a) Agenda para 2.000 (dois mil) números;
- b) Identificação dos números entrantes;
- c) Chamadas em espera com mensagem de áudio personalizado;
- d) Transferência para outro ramal em caso de ocupado por tempo determinado;

3.4.9. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA):

3.4.9.1. Deverá haver um log do roteamento de cada chamada dentro da árvore da URA, de modo que se possa usar esta informação de forma estatística, otimizando o atendimento e a árvore como um todo;

3.4.9.2. O sistema deverá apresentar filosofia aberta, que permita o desenvolvimento de novas funcionalidades;

3.4.9.3. A plataforma deverá estar preparada para suportar a tecnologia VoIP;

3.4.9.4. Possibilitar que o cidadão não precise ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada (recursos de cut through);

3.4.9.5. Possibilitar à população, acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura, existentes;

3.4.9.6. Utilizar o protocolo de comunicação TCP / IP;

3.4.9.7. Prover atendimento automático, consulta ao banco de dados e transferência para o Tele operador utilizando plataforma digital com resposta por voz digitalizada.

3.4.9.8. Ter a capacidade de armazenamento de, no mínimo, 120 minutos de frases;

3.4.9.9. Permitir a transferência simultânea de voz e dados para o Tele operador, caso a árvore de voz não ofereça a possibilidade de atendimento;

3.4.9.10. Permitir árvores de voz desenvolvidas e implementadas conforme definição do DETRAN-RR;

3.4.9.11. Desviar, incondicionalmente, para o Tele operador, todas as chamadas com inoperância no tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA;

3.4.9.12. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;

3.4.9.13. A Unidade de Resposta Audível (URA) deve gerar, no mínimo, as seguintes estatísticas:

- a) Quantidade diária e mensal de ligações transferidas para as URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- b) Quantidade diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- c) Quantidade diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- d) Quantidade de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o Tele operador, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- e) Quantidade de ligações transferidas pelo Tele operador para a URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- f) Tempo médio diário e mensal, em segundos, de retenção das ligações, por tipo de serviço;

3.4.10. ESPECIFICAÇÕES DO CHATBOT:

3.4.10.1. O chatbot deverá criar conversas inteligentes humanizadas para o WhatsApp por intermédio de um bot, ou seja, por meio de atendimento robotizado programável.

3.4.10.2. A API do Chatbot deverá ser oficial ou homologada pelo WhatsApp devendo ser programável para oferecer respostas aos seus clientes 24 horas por dia, 7 dias por semana.

3.4.10.3. O chatbot deverá possibilitar a integração das informações obtidas de todas as conversas, organizando tudo através de inteligência artificial e interagindo com o sistema da sua empresa.

3.1.2. INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA DO DETRAN:

3.4.11.1. O Chatbot poderá ser integrada com o Sistema do DETRAN via Banco de Dados ou via API.

3.1.3. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS DO CHATBOT

3.4.12.1. As funcionalidades abaixo serão as mínimas a serem programáveis através do robô que irá interagir em tempo real com o usuário através de um Fluxo de atendimento que mostrará as opções disponíveis e a cada escolha de opção o robô entrará com outro fluxo de acordo com a necessidade.

3.4.12.2. Todas as conversas serão armazenadas e poderão ser acessadas a qualquer momento através da Plataforma.

3.4.12.3. Para cada Atendimento será gerado um Protocolo de Atendimento único, onde o mesmo pode ser pesquisado dentro da Plataforma.

3.4.12.4. Funcionalidades mínimas:

- **Habilitação (CNH)**
 - Serviços para CNH:
 - Agendamentos
 - Solicitações de CNH
 - Emissão de documentos
 - Emissão de taxas
 - Marcações de prova
 - **Consultas**
 - Consultas diversas
 - Consultas de Clínicas médicas e psicológicas credenciadas
 - **Downloads**
 - Solicitação de Requerimentos
 - Solicitações de Recursos
 - Solicitação de Declaração
 - CNH Cidadã
 - Solicitações diversas
- **Veículo**
 - Informações Gerais
 - Solicitação de Emplacamento
 - Solicitação de Transferência
 - Serviços
 - Agendamento de Vistoria
 - Nada consta
- **Infrações**
 - Informações Gerais
 - Solicitação de Multas
 - Solicitação de Recursos
 - Serviços
 - Consulta Débitos
 - Recurso de Infração
 - Consultas
 - Consulta habilitação
 - Consulta débitos de veículos
 - Downloads
 - Downloads Diversos

3.4.12.5. As opções acima são mínimas, devendo ser implementadas e evoluídas de forma gradativa pela Contratada e Contratante conforme for viável a integração dos sistemas existentes, observando, no que couber, o Marco Civil da Internet e a LGPD.

3.5. REQUISITOS DE RECURSOS HUMANOS:

3.5.1. RECURSOS HUMANOS;

Os profissionais, a serem alocados pela Contratada, na operação dos serviços, deverão preencher integralmente os requisitos mínimos descritos abaixo:

3.5.1.1. Coordenador: O coordenador de operação deverá ter como escolaridade mínima a formação em ensino superior completa, deverá reportar-se a um Gerente de Operações da Proponente, que responderá operacionalmente pelo contrato e servirá de elo com o Fiscal da Contratante e possuir as seguintes habilidades:

- a) **Percepção:** capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
- b) **Resiliência:** capacidade de ver o problema de forma otimista e não encarar como algo intransponível;
- c) **Controle emocional:** capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- d) **Liderança:** habilidade para conduzir a equipe, de forma a atender às necessidades de trabalho e orientar no encaminhamento das denúncias corretamente além de organizar e proporcionar capacitação à equipe sistematicamente;
- e) **Assimilação:** capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- f) **Iniciativa:** disposição para agir e solucionar as situações que fujam de sua rotina de trabalho, recorrendo aos seus superiores hierárquicos apenas quando estritamente necessário;
- g) **Responsabilidade:** capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenho de sua equipe;
- h) **Habilidade interpessoal:** capacidade de dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, argumentação e relacionamento social;
- i) **Estabilidade emocional:** capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- j) **Enquadramento às normas:** capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;
- k) **Autoconfiança:** capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam tomada de decisão;
- l) **Flexibilidade:** capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;
- m) **Organização:** capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação;
- n) **Comunicação:** capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;

- o) **Atenção concentrada:** capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;
- p) **Discrição:** ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- q) **Postura:** capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- r) **Criatividade:** capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras;

S) E ainda terá as seguintes atribuições:

- s.1) Ser o elemento de ligação entre a Contratada e a Contratante para assuntos relativos à gestão do contrato;
- s.2) Conhecer a Rede de Serviço no Enfrentamento à Violência contra a Mulher;
- s.3) Elaborar estatísticas de quantas denúncias ao mês foram efetuadas;
- s.4) Encaminhar as denúncias para os Órgãos competentes e solicitar o retorno dos procedimentos;
- s.5) Elaborar relatórios gerenciais solicitados pela Contratante;
- s.6) Propor, à aprovação da Contratante, novos scripts e roteiros de atendimento, que propiciem uma melhoria do atendimento;
- s.7) Estabelecer e submeter à Contratante, novos padrões de atendimento de forma a garantir melhoria na qualidade dos serviços;
- s.8) Cuidar das questões administrativas relacionadas aos seus empregados (frequência, transporte, faltas, escalas de serviços e outros);
- s.9) Estar atento a eventuais modificações na legislação que rege os serviços de atendimento e propor adequações nos serviços;
- s.10) Participar, junto com a Contratante, de reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- s.11) Analisar em conjunto com a Contratante, os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas de sistemas informatizados visando garantir uma melhoria no grau de satisfação da população;
- s.12) Adotar, junto ao DETRAN-RR, padrão de comunicação escrita, de forma a registrar todas as solicitações, reclamações ou sugestões ao desenvolvimento das atividades;
- s.13) Aplicar punições (advertência, suspensão e demissão), aos profissionais quando estritamente necessário;
- s.14) Elaborar planos de trabalho, de forma a definir e estabelecer, com a equipe de Supervisores, a sequência lógica das atividades e das estratégias de atuação;
- s.15) Acompanhar, com a Equipe de Supervisão, o resultado obtido, no que tange aos aspectos qualitativos e quantitativos, verificando o perfeito funcionamento das equipes envolvidas na execução dos serviços contratados;
- s.16) Acompanhar e avaliar os resultados atingidos, comparando-os com as metas estabelecidas;
- s.17) Coordenar, avaliar e orientar tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, acompanhando os resultados, visando a atender a demanda e o grau de satisfação dos munícipes, promovendo a otimização e a maximização da efetividade dos serviços prestados;
- s.18) Realizar reuniões periódicas, com toda a equipe de Supervisores, para fins de coordenação dos esforços, de conscientização dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores;
- s.19) A jornada de trabalho do Coordenador será de 8 (oito) horas diárias de segunda a sexta-feira, e 4 (quatro) horas aos sábados, totalizando 44 horas semanais.

3.5.1.2. **Teleoperador:** deverá ter idade mínima de 18 (dezoito) anos, é desejável possuir experiência anterior de atendimento ao público e/ou teleatendimento, escolaridade mínima a formação completa em ensino médio, conhecimento intermediário de informática e possuir as seguintes habilidades:

- a) **Percepção:** capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
- b) **Controle emocional:** capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes diante de situações de conflito;
- c) **Assimilação:** capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- d) **Iniciativa:** disposição para agir e solucionar, por si, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- e) **Responsabilidade:** capacidade para responder pelos resultados das suas atividades e atitudes;
- f) **Habilidade interpessoal:** capacidade de dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação, argumentação e relacionamento social;
- g) **Estabilidade emocional:** capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- h) **Enquadramento às normas:** capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré- estabelecidos;
- i) **Autoconfiança:** capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam a tomada de decisão;
- j) **Flexibilidade:** capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pela Gerência;
- k) **Organização:** capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação;
- l) **Comunicação:** capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- m) **Atenção concentrada:** capacidade para responder, de forma adequada e simultânea, a diversos estímulos advindos do meio;
- n) **Discrição:** ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;
- p) **Postura:** capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;
- q) **Criatividade:** capacidade para propor ideias e sugestões inovadoras;

Q) E ainda terá as seguintes atribuições:

- q.1) Atender de forma humanizada as denúncias de violação aos direitos contra pessoas;
- q.2) Atender os usuários, prestando serviços técnicos especializados;
- q.3) Receber informações, sanar dúvidas dos usuários do serviço e solucionar problemas através de informações;
- q.4) Ter conhecimento, possuir simpatia de acolher o usuário através da informação, vontade de ajudar, paciência para lidar com todos os tipos de violência;
- q.5) Ter facilidade para lidar com as pessoas que estão expondo suas dores e sofrimentos;
- q.6) Capacidade de trabalhar sobre pressão e ter raciocínio rápido;
- q.7) Realizar o atendimento das solicitações/reclamações dos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- q.8) Receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e/ou qualquer solicitação feita pelo cidadão;
- q.9) Dar retorno aos usuários;

- q.10) Atualização e/ou inclusão de dados dos usuários no sistema do DETRAN-RR.
- q.11) Prestar esclarecimentos e orientações, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
- q.12) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento.
- q.13) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado.
- q.14) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.
- q.15) A jornada de trabalho do teleoperador será de 06 (seis) horas diárias, totalizando 36 horas semanais, com intervalos de acordo com o Anexo II da NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego.
- q.16) As posições de atendimento - tipo I, contarão com 01 (um) teleoperador.

3.5.2. TREINAMENTOS DE IMPLANTAÇÃO:

A Contratada deverá ministrar treinamentos na implantação do projeto a todos os colaboradores envolvidos diretamente com a operação (Operadores de Teletendimento, Monitor, Coordenador (BackOffices)). Todos os custos com Treinamentos serão de responsabilidade exclusiva da Contratada.

3.5.3. DA EQUIPE DE IMPLANTAÇÃO:

a) A Contratada deverá disponibilizar uma equipe fixa para gerenciamento e acompanhamento permanente de todas as fases de implantação da Central de Atendimento, até que todos os módulos tenham sido desenvolvidos, implantados e homologados.

b) A equipe estará disponível para realizar reuniões periódicas na sede do DETRAN-RR ou na própria Central de Relacionamento, localizada em Boa Vista/RR.

3.5.4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO:

3.5.4.1. O serviço de manutenção da Central de Atendimento consiste em manter em perfeito funcionamento todos os recursos da Central de Atendimento, considerando as seguintes atividades básicas:

- a) Manter serviços técnicos para resolução de ocorrência de problemas;
- b) Manter todos os componentes necessários à solução;
- c) Manter seu pessoal devidamente treinado, capacitado e atualizado;
- d) Manter o espaço físico e equipamentos adequados para o perfeito funcionamento da Central.

3.5.4.2. Será de responsabilidade da Contratada a manutenção e a atualização tecnológica dos equipamentos e infraestrutura de rede, base de dados e outros componentes da Central de Atendimento, devendo os eventuais custos com a manutenção e atualização estar previstos na planilha de custos e formação de preços.

3.5.4.3. O serviço de Suporte aos Sistemas consiste na execução das seguintes atividades mínimas:

- a) Realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva de microcomputadores e servidores da Central de Atendimento;
- b) Instalação de softwares aplicativos e de rede da central de atendimento;
- c) Manutenção, em operação efetiva, do ambiente de rede local (LAN);
- d) Realização de procedimentos operacionais relacionados à rede física e lógica de dados;
- e) Realização de manutenção e apontamento de falhas na rede física e lógica de dados;
- f) Configuração de equipamentos de dados;
- g) Utilização de soluções de cabeamento estruturado;
- h) Manutenção da segurança de rede local e da plataforma de comunicação, por meio de verificação constante do ambiente através de técnicas de segurança de rede e informação;
- i) Monitoramento do desempenho da plataforma de comunicação;
- j) Disponibilização de acesso à internet e intranet.

3.5.5. DO CRONOGRAMA DA EXECUÇÃO:

O cronograma de implantação está dividido em seis etapas sequenciais e interdependentes cuja participação do DETRAN-RR é imprescindível:

ETAPA I – IDENTIFICAÇÃO DA OPERAÇÃO

a) Consiste em reuniões e entrevistas, a ocorrer no DETRAN-RR, para levantamentos de dados e informações das particularidades do DETRAN-RR, quando serão apuradas as características específicas do atendimento, as quais também, servirão de base para o processo de desenvolvimento/customização da solução tecnológica, seleção, treinamento e alocação de pessoal, bem como estruturação de todo o ambiente de integração e infraestrutura logística. Nesta Etapa, haverá o repasse do DETRAN-RR à Contratada dos processos de Atendimento, incluindo os procedimentos operacionais contendo as informações básicas de produtos/serviços que deverão ser disponibilizados na Central.

ETAPA II - Prototipação do Software-Applicativo

a) Consiste na prototipação das telas do aplicativo de atendimento, tomando como base de sustentação os dados e informações coletados na Etapa I.

ETAPA III – Customização da Ferramenta (Software e Hardware)

a) Consiste na adequação da solução tecnológica às reais necessidades da do DETRAN-RR. Nesta Etapa, a solução apresentada, tanto no que se refere ao software quanto ao hardware, já apresenta todos os requisitos definidos nas Especificações Técnicas.

ETAPA IV – Treinamento

a) Consiste na apresentação pela Contratada de Plano Global de Treinamento, com vistas a disponibilizar pessoal qualificado para utilização plena das funções informatizadas e implementadas no DETRAN-RR, observados os seguintes tópicos: local de treinamento, horário dos cursos, material didático, quantidade de treinados e avaliação dos cursos.

ETAPA V – Implantação da Central de atendimento

a) Consiste na implantação em ambiente definido pela Contratada já em perfeito funcionamento, com previsão de atendimento a todas as funcionalidades requeridas pelo DETRAN-RR.

ETAPA VI – Homologação da Central de atendimento

a) Consiste na homologação de todos os serviços de Call Center realizada durante a etapa de Teste e Validação do Piloto.

ANEXO II

I. DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO OBJETO, AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**1. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO:**

A avaliação de desempenho dos atendentes deverá ser feita por meio das monitorias, visando garantir a qualidade dos serviços. Após monitoria realizada, deverá ser apresentado o feedback, processo pelo qual se expõe as impressões, opiniões, críticas e sugestões ao Atendente. No final do período, será realizada a consolidação dos dados e apresentação do resultado para o Atendente, expondo suas potencialidades e necessidades e definindo sua meta individual. A monitoria deverá ser realizada quantitativa e qualitativamente.

2. DEFINIÇÕES:**2.1. INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS;****2.1.1. Teleatendimento Receptivo:**

a) **Chamada Recebida – CR:** ligação telefônica direcionada ou transferida para o atendimento humano, composta pelo somatório de Chamada Atendida - CA e Chamada Abandonada - CAB **Chamada Atendida – CA:** ligação telefônica recepcionada pelo atendimento humano, com determinado tempo de duração, considerada atendida após a desconexão por parte do solicitante.

b) **Chamada Abandonada – Cab:** ligação telefônica que, após ser recebida e direcionada para atendimento humano, é desligada pelo solicitante antes de falar com o atendente.

c) **Chamada Atendida Eletronicamente:** ligação telefônica recebida pela Unidade de Resposta Audível — URA, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do usuário;

d) Tempo de Espera:

e) **IPT – Índice de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque:** coeficiente de chamadas recebidas e atendidas sem transitarem em espera (“primeiro toque”), em relação ao total de chamadas recebidas.

f) **TMA – Tempo Médio de Atendimento:** razão entre o tempo total despendido para o atendimento humano, em segundos, e o total de chamadas atendidas, no mesmo intervalo de tempo

g) **TME – Tempo Médio de Espera:** tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.

h) **IAR – Índice de Atendimentos Registrados:** coeficiente de atendimentos registrados no sistema em relação ao total de atendimentos ligações atendidas.

i) Retorno das Chamadas e Teleatendimento Ativo

j) **Chamadas Efetivadas:** aquelas para as quais houver resposta humana do número telefônico discado. Excluem-se as tentativas cujos resultados sejam “ocupado”, “não atende”, “fax”, “telefone desligado”, secretária eletrônica, entre outros.

k) **ILE – Índice de Ligações Efetivadas:** coeficiente de chamadas efetivadas em relação ao total de números de usuários listados em relatórios, softwares e sistemas disponibilizados pelo DETRAN-RR. Tratamento de demandas Fale com o DETRAN-RR

l) **IRCA – Índice de Respostas da Central de Atendimento:** razão entre o total de demandas concluídas pela Central de Atendimento, sem tramitação para as áreas técnicas da Contratante, pelo total de manifestações registradas no sistema pelo teleatendimento receptivo.

m) **IFQA – Índice Final de Qualidade dos Atendentes:** será obtido a partir da média simples entre os índices apurados pela Contratada e pelo DETRAN-RR com o monitoramento, em separado, do serviço de teleatendimento receptivo e do Tratamento de Demandas Fale com o DETRAN-RR a partir da divisão da quantidade de atendimentos que obtiverem avaliação de qualidade aprovada pelo total de avaliações realizadas. Divide-se, respectivamente, em IFQA-1 e IFQA-2, para atendimento Receptivo e registros de demandas no sistema Fale com o DETRAN-RR.

2.1.2. **INDICADORES:** O servidor designado a fiscal do contrato, além de outras, deverá observar os seguintes indicadores de desempenho da relação abaixo e outros a serem definidos entre as partes:

a) **FUNCIONAMENTO DA CENTRAL:** Descrição: A CONTRATADA deve garantir o perfeito funcionamento da Central de Atendimento no período das 8h às 20h, de segunda à sexta-feira, nos dias úteis, podendo esta programação ser alterada visando o atendimento de necessidades sazonais. Se for verificada interrupção parcial ou total do funcionamento da Central de Atendimento, será considerada uma avaliação insatisfatória para cada minuto de interrupção.

b) **ICQ “ÍNDICE DE CHAMADAS ATENDIDAS COM ATÉ VINTE SEGUNDOS DE ESPERA”:** 85% Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas com até vinte segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

c) **PLE “PERDA DE LIGAÇÕES ENTRANTES”:** Descrição: Se for verificado percentual superior ao admitido no contrato (3%), será considerada uma avaliação insatisfatória.

d) **IAL “ÍNDICE DE ABANDONO DE LIGAÇÕES”:** 1,5%. Descrição: Coeficiente de chamadas abandonadas pelos clientes em espera, sem que tenham recebido atendimento por operadores, em relação ao total de chamadas recebidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

e) **Observação:** Não se enquadram nesse critério aquelas ligações atendidas e que, por falha técnica, não forem concluídas. Nesta situação, o mesmo atendente deverá dar retorno imediato ao consumidor/usuário.

f) **TME “TEMPO MÉDIO DE ESPERA”:** 20 segundos. Descrição: Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

g) **IAR “ÍNDICE DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS”:** 100%. Descrição: Coeficiente de atendimentos registrados em sistema em relação ao total de atendimentos.

h) **IFQA “ÍNDICE FINAL DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO”:** 95% . Descrição: Será obtido, mensalmente, a partir da média simples entre os índices apurados pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE, com o monitoramento, em separado, por módulo dos serviços de teleatendimento ativo e receptivo. Os itens e fatores de avaliação, previamente definidos pela CONTRATANTE, serão formalizados em documento específico - Termo de Compromisso sobre a Qualidade do Atendimento, cujos critérios, fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE.

i) Os índices serão classificados de acordo com o grau de importância a ser determinado pela CONTRATANTE e a aplicação das penalidades será diferenciada por tipo de SLA - Padrões de Qualidade de Serviço, ativo e receptivo, considerando os impactos causados ao processo.

j) São de responsabilidade da CONTRATADA o estabelecimento e a gestão de estratégias para atendimento dos níveis de serviços estabelecidos pela CONTRATANTE.

QUADRO-RESUMO INDICADORES PARA AVALIAÇÃO

INDICADOR Nº 01	
Item - descrição	IPT - Percentual de chamadas atendidas no “primeiro toque”
Finalidade	Garantir o atendimento de maior volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro momento.
Meta a cumprir	80% das chamadas atendidas sem transitarem em fila de espera.
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal.

Mecanismo de Cálculo	$IPT = (\text{Chamadas Atendidas sem transitarem em espera}) \times 100 / \text{Chamadas recebidas para atendimento pelo operador}$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	80% ou acima - sem aplicação de glosa. De 79% a 77% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. De 76% a 75% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. Abaixo de 75% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 2% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador (deverá ser informado o IPT diário – média ponderada - tomado durante o horário de atendimento humano.

INDICADOR Nº 02	
Item - descrição	ICQ - Percentual de chamadas atendidas em até 15 segundos
Finalidade	Garantir o atendimento de maior volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro momento.
Meta a cumprir	85% das chamadas atendidas em menos de 15 segundos aguardando na fila.
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$ICQ = (\text{Chamadas Atendidas em menos de 15 segundos aguardando na fila}) \times 100 / \text{Chamadas recebidas para atendimento pelo operador.}$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
Faixa de ajuste no pagamento	85% ou acima - sem aplicação de glosa. De 84% a 82% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. De 81% a 80% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. Abaixo de 80% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura
Sanções	Aplicar 2,0% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.
Observações	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador (deverá ser informado o ICQ diário – média ponderada - tomado durante o horário de atendimento humano.

INDICADOR Nº 03	
Item – descrição	ICT - Percentual de chamadas atendidas em até 30 segundos
Finalidade	Garantir o atendimento de maior volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano no primeiro momento.
Meta a cumprir	90% das chamadas atendidas em menos de 30 segundos aguardando na fila.
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$ICT = (\text{Chamadas Atendidas em menos de 30 segundos aguardando na fila}) \times 100 / \text{Chamadas recebidas para atendimento pelo operador.}$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	90% ou acima - sem aplicação de glosa. De 89% a 87% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. De 86% a 85% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. Abaixo de 85% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 2,0% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.
Observações	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador (deverá ser informado o ICT diário – média ponderada - tomado durante o horário de atendimento humano.

INDICADOR Nº 04	
ITEM - DESCRIÇÃO	TME - Tempo Médio de Espera
Finalidade	Garantir o atendimento breve das chamadas em espera.
Meta a cumprir	Máximo de 30 (trinta) segundos.
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$TME = (\text{tempo total de espera}) \times 100 / \text{volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano que esperaram na fila}$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	Em até 30 segundos - sem aplicação de glosa. De 31s a 35 segundos - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. De 36s a 40 segundos - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura. Acima de 40 segundos - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 2,0% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.
Observações	Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador (deverá ser informado o ICT diário – média ponderada - tomado durante o horário de atendimento humano.

INDICADOR Nº 05	
ITEM - DESCRIÇÃO	ILA - Índice de Ligações Abandonadas
Finalidade	Garantir a menor número possível de perda de ligações.
Meta a cumprir	menor que 6%.
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$ILA = (\text{chamadas abandonadas pelos usuários em espera}) \times 100 / \text{total de chamadas recebidas.}$

Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	Abaixo de 6% - sem aplicação de glosa. De 6% a 8% - glosa de 0,3% do valor mensal da fatura. De 9% a 10% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. Acima de 10% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 0,3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	Índice de chamadas abandonadas pelos usuários em espera, sem que tenham recebido atendimento humano, em relação ao total de chamadas recebidas.

INDICADOR Nº 06

ITEM - DESCRIÇÃO	IAR -Índice de atendimentos Registrados
Finalidade	Garantir que todos os atendimentos sejam registrados em sistema visando a extração de relatórios que permitirão gerenciar o atendimento do DETRAN-RR.
Meta a cumprir	99% (noventa e nove por cento).
Instrumento de medição	Sistema de registro de manifestações utilizado pelo DETRAN-RR.
Forma de acompanhamento	Relatório emitido pela empresa e pelo DETRAN-RR.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$IAR = (\text{total de atendimentos registrados}) \times 100 / \text{total de atendimentos recebidos pelo humano.}$
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	99% ou acima - sem aplicação de glosa. De 98% a 95% - glosa de 0,3% do valor mensal da fatura. De 94% a 90% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. Abaixo de 90% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 0,3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.
Observações	A diferença para o total de registros configura-se margem de falha técnica/erro humano. Os registros no sistema deverão ser feitos durante ou imediatamente após o atendimento realizado pelo operador.

INDICADOR Nº 07

ITEM - DESCRIÇÃO	ISU -Índice de Satisfação dos Usuários
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo atendente, de acordo com a avaliação do usuário demandante.
Meta a cumprir	70% (setenta por cento).
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação do usuário.
Forma de acompanhamento	Relatório emitido pela empresa.
Periodicidade	mensal.
Mecanismo de Cálculo	$ISU = (\text{Total de respostas "4 e 5"} \times 100) / \text{total de pesquisas realizadas}$
Início de Vigência	Após os 6 (seis) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	70% ou mais - sem aplicação de glosa. De 65% a 69% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. De 60% a 64% - glosa de 1,0% do valor mensal da fatura.
Faixa de ajuste no pagamento	Abaixo de 60% - glosa de 2,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 2,0% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.
Observações	Avaliar o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento recebido pelo teleatendimento receptivo e webchat. Após o atendimento, é realizada uma pesquisa que deverá considerar uma escala de 1 a 5, em que o 1 é totalmente insatisfeito e o 5 totalmente satisfeito. As avaliações serão realizadas sem a interferência do atendente, com critérios validados previamente pelo DETRAN-RR.

INDICADOR Nº 08

ITEM - DESCRIÇÃO	IFQA-1 = Avaliação de Qualidade do atendimento receptivo e chat
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador
Meta a cumprir	85% (oitenta e cinco por cento)
Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa.
Forma de acompanhamento	Pelos relatórios validados pelo DETRAN-RR.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$IFQA-1 = (\text{total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento} \times 100) / \text{total de atendimentos avaliados.}$
Início de Vigência	Após os 6 (seis) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	85% ou acima - sem aplicação de glosa. De 84% a 80% - glosa de 0,3% do valor mensal da fatura. De 79% a 75% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. Abaixo de 75% - glosa de 0,7% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 0,2% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.
Observações	As avaliações serão realizadas desde o início da operação, mas o índice mínimo exigido deverá ser atingido após os 6 meses de operação. Considera-se "bom" o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pela Contratada e validado pelo DETRAN-RR, obtenha aproveitamento de 85%. O total de atendimentos avaliados deve ser de, no mínimo, 4 avaliações semanais de ligações indicadas pelo DETRAN-RR.

INDICADOR Nº 09

ITEM - DESCRIÇÃO	IFQA-2 = Avaliação da Qualidade do atendimento via sistema
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço de registro e tratamento de demandas no sistema utilizado pelo DETRAN-RR.
Meta a cumprir	85% (oitenta e cinco por cento).

Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa.
Forma de acompanhamento	Pelos relatórios validados pelo DETRAN-RR.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	IFQA-2 = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados.
Início de Vigência	Após os 6 (seis) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	85% ou acima - sem aplicação de glosa. De 84% a 80% - glosa de 0,3% do valor mensal da fatura. De 79% a 75% - glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. Abaixo de 75% - glosa de 0,7% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 0,2% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.
Observações	As avaliações serão realizadas desde o início da operação, mas o índice mínimo exigido deverá ser atingido após os 6 meses de operação. Considera-se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pela Contratada e validado pelo DETRAN-RR, obtenha aproveitamento de 85%. O total de atendimentos avaliados deve ser de, no mínimo, 4 avaliações semanais de ligações indicadas pelo DETRAN-RR.

INDICADOR Nº 10	
ITEM - DESCRIÇÃO	IRCA = Índice de Respostas Concluídas pela Central de Atendimento
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo atendente, de acordo com os roteiros de atendimento preestabelecidos.
Meta a cumprir	Acima de 75% (sete e cinco).
Instrumento de medição	Relatórios emitidos pelo sistema de registro de demandas do DETRAN-RR.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	mensal.
Mecanismo de Cálculo	IRCA = (Total de demandas concluídas pela Central de Atendimento x 100) / Total de manifestações registradas no sistema de atendimento).
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação.
Faixa de ajuste no pagamento	Acima de 75 sem aplicação de glosa. De 75 a 73 glosa de 0,5% do valor mensal da fatura. De 72 a 70 glosa de 0,7% do valor mensal da fatura. Abaixo de 70 glosa de 1,0% do valor mensal da fatura.
Sanções	Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos

INDICADOR Nº 11	
ITEM - DESCRIÇÃO	PLAT – Disponibilidade da Plataforma Tecnológica
Finalidade	Garantir que a plataforma tecnológica (telefonia, sistemas e rede da Central) funcione adequadamente.
Meta a cumprir	99,99%, no mínimo.
Instrumento de medição	Acompanhamento online pelo Contratante.
Forma de acompanhamento	Relatório a ser validado pelo DETRAN-RR.
Periodicidade	Mensal.
Valor limite	5 minutos por mês.
Início de Vigência	Após o início da operação.
Faixa de ajuste no pagamento	0,00463% do valor mensal do contrato por minuto de indisponibilidade após o valor limite.

**ANEXO III
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO TERMO DE REFERÊNCIA**

ITEM	UND	Quantidade	VALOR DE REFERÊNCIA UNIT. (RS)	VALOR DE REFERÊNCIA MENSAL (RS)
1	Ligações/atendimentos	20.000	13,18	263.600,00
Valor de Referência anual: R\$ 3.163.200,00 (três milhões, cento e sessenta e três mil e duzentos reais)				

**ANEXO IV
MINUTA DE CONTRATO**

MINUTA DE CONTRATO XXX/20XX

Pelo presente instrumento de contrato, de um lado o **DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE RORAIMA – DETRAN/RR**, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o nº. 22.900.328/0001-05, com sede localizada na Avenida Brigadeiro Eduardo Gomes nº. 4214, Bairro Aeroporto, nesta Cidade, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, representado neste ato pelo seu Diretor Presidente, Senhor _____, brasileiro, estado civil _____, funcionário público, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXX SSP/XX e inscrito no CPF/MF sob o nº. XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliado nesta capital e de outro lado a **EMPRESA** _____, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº. _____ com sede, na Rua/Av. _____ nº. ____, Bairro _____, _____, doravante denominada **CONTRATADA**, aqui representada pelo Senhor _____, brasileiro, portador da Cédula de Identidade nº. _____ e inscrito no CPF/MF sob o nº. _____, domiciliado _____, com base nos termos do **Processo nº. 19301.004633/2021.63**, bem como em observância aos preceitos da Lei nº. 8.666/93, com suas ulteriores alterações e demais legislação complementar que rege a espécie, pactuam o presente Contrato, mediante as seguintes Cláusulas e condições:

1 - CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:

1.1 Contratação de serviço de tele atendimento receptivo para operação e gestão **Call Center**, com abrangência nacional, contemplando a infraestrutura física e tecnológica, instalação, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado na área que compreende a serviço a ser executado, com atendimento em tempo real telefônico ou via WhatsApp para atender ao DETRAN-RR.

2 - CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QTD. MENSAL ESTIMADA
01	Serviço de tele atendimento receptivo para operação e gestão call center , com abrangência nacional, contemplando a infraestrutura física e tecnológica, instalação, métodos e processos de trabalho e pessoal especializado na área que compreende a serviço a ser executado, com atendimento em tempo real telefônico ou via WhatsApp e	Ligações/atendimentos	20.000

* Ligações (chamadas) Efetuadas (Receptivos e Ativos) e Registro de Atendimento (WhatsApp).

ITEM	UNIDADE DO DETRAN-RR	TIPO DE SERVIÇOS	UNID	QUANTIDADE ESTIMADA DE SERVIÇOS	TMA (Tempo médio de Atendimento)
1	Divisão de Multas – DMUL	LIGAÇÕES/ATENDIMENTOS ATIVOS/ MÊS	SERV.	100	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	1000	3 a 4 minutos
2	Divisão de Atendimento Geral - DVAT	LIGAÇÕES/ATENDIMENTOS ATIVOS/ MÊS	SERV.	1000	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	10.000	3 a 4 minutos
3	Conselho Estadual de Trânsito - CETRAN; Junta Administrativa de Recursos e Infrações - JARI; e Defesa Prévia;	LIGAÇÕES/ATENDIMENTOS ATIVOS/ MÊS	SERV.	1000	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	4000	3 a 4 minutos
4	Divisão de Habilitação, Cadastro e Registro de Condutores - DHCC	LIGAÇÕES/ATENDIMENTOS ATIVOS/ MÊS	SERV.	200	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	800	3 a 4 minutos
5	Assessoria de Comunicação – ASCOM	LIGAÇÕES ATIVAS/ ATENDIMENTOS /MÊS	SERV.	200	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	800	3 a 4 minutos
6	Ouvidoria Geral - OUVG;	LIGAÇÕES/ATENDIMENTOS ATIVOS/ MÊS	SERV.	300	3 a 4 minutos
		LIGAÇÕES/ ATENDIMENTOS RECEPTIVOS ESTIMADOS / MÊS	SERV.	600	3 a 4 minutos
QUANTIDADE TOTAL ESTIMADA DE SERVIÇOS (MÊS)					20.000

*Da execução do Serviço: conforme anexo I.

3 - CLÁUSULA TERCEIRA - DA JUSTIFICATIVA:

3.1 O Departamento Estadual de Trânsito de Roraima, presta diversos serviços públicos relevantes à população do Estado, de diversos níveis sociais e variadas faixas etárias;

3.2 Na busca contínua por melhores resultados em todas as áreas de atuação, entendeu ser essencial a ampliação dos canais de atendimentos, via central única, envolvendo atendimento telefônico, ativo e receptivo, e, ainda, serviço de atendimento via webchat;

3.3 O DETRAN é um órgão que tem como função, **administrar e fiscalizar** o trânsito de veículos assim como a formação de seus condutores. O órgão público desenvolve essas atividades tendo como foco a ordem em vias públicas, paralelamente garantindo a segurança dos condutores de automóveis e pedestres;

3.4 Considerando que diariamente muitas pessoas se dirigem ao órgão para sanar dúvidas referente a procedimentos administrativos. Os serviços integrantes da solução a ser contratada, é classificado como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal desta autarquia, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

4 - CLÁUSULA QUARTA - DOS PRAZOS E LOCAL DE EXECUÇÃO:

4.1 Prazo de Execução;

4.1.1 A CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução dos serviços até o 5º (quinto) dia útil seguinte ao da assinatura do Instrumento Contratual;

4.1.2 Para início dos Serviços o DETRAN-RR emitirá uma ORDEM DE SERVIÇO;

4.2 Localização da Central de atendimento;

4.2.1 A Central de Atendimento deverá ser operada em instalações de responsabilidade da CONTRATADA, a qual deverá estar localizada no município de Boa Vista/RR, cidade onde se encontra a sede do DETRAN-RR, em razão da necessidade de agilizar a comunicação das informações nos processos, reduzir custos para a Administração Pública com a diminuição de gastos com as atividades de fiscalização e treinamento.

5 - CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

5.1 Manter, durante toda a execução do contrato, todas as especificações e qualificações exigidas neste TR;

5.2 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.3 A contratada deverá se responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de

Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.4 A contratada deverá responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Social, Previdenciária, Trabalhista e Comercial, sendo certo que os empregados da CONTRATADA não terão vínculo empregatício com o DETRAN-RR;

5.5 Na proposta apresentada no certame licitatório, também deverão estar computados todos os custos acessórios para seu normal adimplemento, sejam eles custos de pessoal alocados para gestão e apoio, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, manutenção e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste instrumento;

5.6 Não será admitida à subcontratação do objeto;

5.7 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução na transmissão de informações por seus empregados;

5.8 Promover a contratação e os pagamentos aos prestadores de serviços de telecomunicações correspondentes ao serviço DDG, ligações telefônicas de entrada/saída vinculadas ao serviço DDG e às linhas telefônicas diretas complementares necessárias aos serviços específicos do DETRAN-RR;

5.9 Executar inerentes ao serviço de tele atendimento.

6 - CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

6.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais;

6.2 Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

6.3 Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

6.4 Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

6.5 Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais da própria instituição responsável pela contratação;

6.6 Fornecer por escrito às informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

6.7 Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

7 - CLÁUSULA SÉTIMA – DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO:

7.1 A execução das obrigações contratuais integrantes do objeto deste instrumento será acompanhada e fiscalizada pelo Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação - DITI, especialmente designado para esta finalidade, o qual será denominado(a) FISCAL, nomeado formalmente, com autoridade para exercer, como representante da Contratante;

7.2 Toda e qualquer ação de orientação geral, observando-se o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições estabelecidas, determinando o que for necessário à regularização das falhas observadas, conforme prevê a lei vigente, sendo o mesmo responsável em repassar quaisquer decisões a seu superior para posterior aprovação;

7.3 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos nos apêndices deste Termo.

7.3.1 A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos em legislação vigente.

7.4 Durante a execução dos serviços, o representante da contratada poderá realizar visitas “in loco”, nas instalações da contratada, com o fim de fiscalizar o cumprimento de todas as especificações do objeto, tais como as exigências dispostas na NR 17, equipamentos, outros.

7.4.1 Após a assinatura do contrato, desde que emitida Ordem de Serviço, o servidor designado a função de fiscal do contrato, deverá conferir, *in loco*, as instalações da contratada e atestar, por meio de certidão, se a contratada atende a todas as exigências e especificações deste Termo, estando apta a iniciar os trabalhos da central de atendimentos.

7.5 O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

7.6 A fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo II deste Contrato, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

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

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

7.7 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

7.8 Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

7.9 O fiscal do contrato poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

8 - CLÁUSULA OITAVA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO:

8.1 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato deverá conferir os resumos de atendimentos realizados pela central de atendimento.

8.2 Para efeitos de recebimento definitivo, o fiscal do contrato deverá promover a análise de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados, e atribuir nota a cada um dos indicadores previstos no anexo.

8.3 A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, com toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

8.4 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

8.5 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Contrato e na proposta.

9 - CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA DA EXECUÇÃO:

9.1 O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato;

9.2 No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da assinatura do contrato, a Contratada deverá

apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária;

9.2.1 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);

9.2.2 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993;

9.3 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual;

9.3.1 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

9.3.1.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

9.3.1.2 prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

9.3.1.3 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e 18.3.5. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber;

9.3.1.4 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;

9.4 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante;

9.5 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos;

9.6 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;

9.7 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação;

9.8 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada;

9.9 Será considerada extinta a garantia:

9.9.1 Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

9.9.2 No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada;

9.9.3 A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

10 - CLÁUSULA DÉCIMA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO:

10.1 Estima-se atendimento de até **20.000 ligações** por mês.

10.1.1 O valor mensal para faturamento dos serviços será o valor total considerando o número total de ligações/ATENDIMENTOS multiplicado pelo custo unitário.

10.2 Deverão estar inclusos nos Preços da Contratada todos os custos necessários à realização dos serviços, incluindo adicionais noturnos, horas extras, transporte e treinamento. Assim como todos e quaisquer custos com local dos trabalhos, equipamentos e mobiliário necessários à execução dos serviços, incluindo softwares;

10.3 específicos e respectivas licenças de uso, além de suas despesas com manutenção, excetuando-se apenas aqueles cujo fornecimento é de responsabilidade da Contratante, os quais são meramente de fornecimento de dados;

10.4 Deverá ser anexada, planilha detalhada de composição de custos;

10.5 Na execução dos serviços, serão considerados para efeito de pagamento, o relatório mensal, anexo II deste TR, a ser emitido pelo fiscal do contrato, nos casos em que o resultado da avaliação constante o instrumento de medição de resultados- IMR, observe, no mínimo, o índice de pontuação superior ao percentual de 84% a 80%, em cada um dos indicadores;

10.6 Nos casos em que o resultado da avaliação constante o instrumento de medição de resultados-IMR, seja inferior ao percentual de 80%, em cada um dos indicadores, serão deduzidos os valores referentes aos atendimentos descritos como insatisfatório, e a contratada deverá emitir Nota Fiscal de acordo com as deduções;

10.7 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura;

10.8 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Contrato;

10.9 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal;

10.10 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:

11.1 Os serviços serão prestados por um período de 12 meses, podendo vir a ser prorrogados até o limite total de 60 meses se houver interesse da Administração, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 21/06/1993.

12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO VALOR:

12.1 O valor da contratação será de **R\$** _____ (_____).

13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO REAJUSTE:

13.1 Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas;

13.1.1 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da Contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice IPCA/IBGE exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

13.3 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer;

13.4 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;

13.5 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;

13.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

14.1 As despesas e os recursos necessários para atender esta demanda serão assegurados no Orçamento do DETRAN/RR, através do:

- **Programa de Trabalho:** 06.122.010.4331

- **Elemento de Despesa:** 3.3.90.39.00

- **Fonte:** 1500/0150 e/ou 15001/0101

15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS PENALIDADES:

15.1 Caso a CONTRATADA não cumprir com suas obrigações constantes nesta Minuta de Contrato ou no Instrumento Contratual, ficará a mesma sujeita às seguintes penalidades:

15.1.1 Advertência por escrito, por faltas leves, quando do não cumprimento de obrigações assumidas no certame gerando transtornos à Administração;

15.1.2 Multa de 0,1%, sobre o valor total do objeto adjudicado, no caso de atraso injustificado de 03 (três) dias corridos, contados a partir da solicitação do CONTRATANTE, para assinatura do Contrato;

15.1.2.1 Multa de 0,1% ao dia até o limite máximo de 1,5%, sobre o valor total da respectiva nota fiscal/fatura, nos casos de atraso injustificado de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da solicitação para:

15.1.2.1.1 retirada/aceite de nota de empenho;

15.1.2.1.2 a inexecução ou execução parcial do serviço;

15.1.2.2 Multa de 5% sobre o valor total da respectiva da nota fiscal/fatura nos casos de:

15.1.2.2.1 recusa injustificada em retirar/aceitar a nota de empenho;

15.1.2.2.2 recusa injustificada na inexecução total ou parcial do serviço;

15.1.2.2.3 recusa injustificada em não efetuar a execução;

15.1.2.2.4 outras hipóteses de inexecução parcial na execução do serviço estão descritas no **ANEXO II - DO ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO OBJETO, AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO.**

15.1.2.3 Multa de 10% sobre o valor total do item adjudicado, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da solicitação, nos casos de:

15.1.2.3.1 recusa injustificada em assinar o Contrato;

15.1.2.3.2 recusa injustificada em iniciar a execução do serviço;

15.1.2.3.3 recusa em corrigir falha na prestação do serviço;

15.1.2.3.4 outras hipóteses de inexecução total do serviço.

Parágrafo Primeiro. Após o decurso do prazo dos itens 15.1.2.; 15.1.2.3.1.; 15.1.2.3.2., sem justificativa aceita pela Administração, considera-se inexecução total do objeto.

Parágrafo Segundo. As multas referidas nos itens 15.1.2.; 15.1.2.1.; 15.1.2.2. e 15.1.2.3., serão recolhidas diretamente ao CONTRATANTE ou descontadas dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA, da garantia prestada, ou ainda, cobradas judicialmente, nos termos da Lei nº 8.666/93.

15.1.3 Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com Departamento Estadual de Trânsito de Roraima, pelo prazo máximo de dois anos, em casos de inexecução parcial ou total do objeto.

15.1.4 Impedimento de licitar e de contratar com o Departamento Estadual de Trânsito de Roraima, pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato, garantido o direito prévio da ampla defesa, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, a CONTRATADA que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta:

15.1.4.1 não assinar o contrato;

15.1.4.2 deixar de entregar documentação exigida no edital;

15.1.4.3 apresentar documentação falsa;

15.1.4.4 ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

15.1.4.5 não mantiver a proposta;

15.1.4.6 falhar ou fraudar na execução do objeto;

15.1.4.7 comportar-se de modo inidôneo;

15.1.4.8 fizer declaração falsa;

15.1.4.9 cometer fraude fiscal.

15.1.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, em casos de falta grave, 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 a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

15.2 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/93 e legislação correlata;

15.3 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado os princípios da proporcionalidade e razoabilidade;

15.4 As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das demais, quando cabíveis.

16 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

16.1 Os serviços de teleatendimento receptivo para operação e gestão de central de atendimento (contact center), contemplando a infraestrutura física, equipamentos, instalação, manutenção, métodos, processos de trabalho e pessoal especializado na área do serviço a ser executado para os quais devem ser contratadas empresas

que estejam registradas no CREA e que possuam profissional qualificado em seu corpo técnico (engenheiro), detentor de atestados técnicos compatíveis com o serviço a ser executado (item 9.1 do Anexo VI-A, da IN nº 5, de 2017), por isso, os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

16.2 Qualificação Técnica Operacional: Atestado(s), declaração(ões) ou certidão(ões) de capacidade técnica operacional, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado onde deverá estar comprovada a experiência de no mínimo 1 (um) ano, para prestação dos serviços de teleatendimento receptivo para operação e gestão de central de atendimento (contact center), com abrangência nacional, contemplando a infraestrutura física, equipamentos, instalação, manutenção, métodos, processos de trabalho e pessoal especializado na área do serviço a ser executado, com atendimento em tempo real telefônico.

16.3 Considera-se compatível com o objeto da licitação Atestado de Capacidade Técnica semelhante ao objeto, ou seja, quantidade média de no mínimo de 10.000 (dez mil) atendimentos por mês de ligações ativas e receptivas, no período por 12 meses, o que corresponde a 50% (cinquenta por cento) do volume total mensal.

16.4 Qualificação Técnica Profissional: Comprovação técnico profissional que possui em seu quadro de pessoal profissional qualificado(s) e certificado(s) obrigatoriamente, na área de engenharia de Telecomunicações e ou Engenharia Elétrica, que será o responsável técnico pelos serviços objeto do Contrato, mediante apresentação de cópia autenticada da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS assinada pela licitante ou do Livro de Registro de Empregados ou de Contrato de Prestação de Serviços registrado junto ao CREA, assinado pela licitante, cuja duração seja, no mínimo, suficiente para a execução do objeto licitado ou do Contrato Social, em caso de Sócio da empresa com as respectivas cópias das cartelas expedidas pelo CREA.

16.4.1 Certidão de Acervo Técnico – CAT: expedida pelo CREA da região pertinente, nos termos da legislação aplicável, em nome do(s) responsável(is) técnico(s) e/ou membros da equipe técnica que participarão da obra, que demonstre a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, relativo à execução dos serviços que compõem as parcelas de maior relevância técnica e valor significativo da contratação.

16.4.1.1 A Certidão de Acervo Técnico deverá conter:

- a) Data de assinatura do responsável pela emissão,
- b) Local de execução dos serviços,
- c) Nome do contratante e da pessoa física/jurídica contratada,
- d) Nome do responsável(is) técnico(s), seus título(s) Profissional(is), número de registro no CREA, Descrição dos serviços.

16.4.2 Apresentar Certidão de Registro Profissional, emitida pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, do responsável técnico pelos serviços objeto deste Edital.

16.4.3 Certidão de Registro no Conselho Regional de Engenharia – CREA, em nome da empresa participante deste certame, com validade à data da apresentação da proposta, constando área de atuação compatível com os serviços objeto desta licitação, expedida pelo CREA da jurisdição da sede da empresa;

16.5 Para a comprovação da experiência mínima de 1 (um) ano, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os dois anos serem ininterruptos.

16.6 O(s) documento deve conter o nome, endereço e contato do atestador ou qualquer outro meio que permita a este órgão manter contato com a pessoa que atestou, de acordo com os serviços do lote/ítem deste instrumento.

16.7 Os Atestados referir-se-ão a Contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do Contrato.

16.8 O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão se referir a sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

16.9 Os Atestados referir-se-ão a Contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do Contrato.

16.10 O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão se referir a sua atividade econômica principal e/ou secundária especificada no contrato social devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de Pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB

17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO E ALTERAÇÃO:

17.1 O CONTRATANTE providenciará a publicação desta minuta, por extrato, no Diário Oficial do Estado, nos termos do Art. 61, Parágrafo Único, da Lei nº. 8.666/93, com suas alterações.

17.2 A presente minuta poderá ter, nas mesmas condições, os acréscimos ou supressões necessárias, no limite de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor, conforme preceitua o artigo 65 da Lei nº. 8666/93.

18 - CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS

18.1 Os casos omissos decorrentes da execução deste Contrato serão resolvidos de comum acordo entre as partes, e, em último caso, remetido à autoridade superior da Administração do CONTRATANTE para decidir, tudo em estrita observância à Lei nº 8.666/93, em sua versão atualizada e, no que couber, supletivamente, aos Princípios da Teoria Geral dos Contratos e das disposições de direito privado.

19 - CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1 As partes elegem o foro da Comarca de Boa Vista, como o competente para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas do presente contrato, que não possam ser resolvidas administrativamente, com exceção de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justos e acordados, assinam o presente contrato em vias de igual teor e forma (caso necessário), na presença das testemunhas, que também o subscrevem.

CONTRATANTE:

Diretor-Presidente
DETRAN/RR

CONTRATADA

Representante Legal

TESTEMUNHAS:

CLÁUSULA QUINTA - PRAZOS E CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO

5.1 - Após a assinatura da Ata de Registro de Preços, havendo necessidade de adquirir o objeto, o Departamento Estadual de Trânsito de Roraima – DETRAN-RR convocará a empresa cujo preço foi registrado para a retirada da respectiva nota de empenho;

5.2 - As convocações de que trata o item anterior deverá ser atendida no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, prorrogável apenas 01 (uma) única vez a critério do DETRAN-RR, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na legislação vigente;

5.3 - Ao assinar a Ata de Registro de Preços, e eventualmente a retirada da Nota de Empenho, a empresa adjudicatária obriga-se a entregar os materiais/serviços, conforme especificações e condições contidas neste edital, em seus anexos e também na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições do edital;

5.4 - É facultativo ao DETRAN-RR, quando o proponente vencedor não apresentar situação regular no ato da assinatura da ata de Registro de Preços, ou contrato, ou recusar-se a retirar a nota de empenho no prazo estabelecido, ou ainda quando o DETRAN-RR a rescindir a contratação por inadimplência, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo, ou revogar a licitação, independentemente das sanções previstas neste edital.

CLÁUSULA SEXTA - VIGÊNCIA DO REGISTRO DE PREÇOS

6.1 - O Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua Publicação;

6.2 - Referido prazo terá início e vencimento em dia de expediente, devendo nessa contagem excluir-se o primeiro e incluir-se o último dia útil;

6.3 - Os Contratos decorrentes do Sistema de Registro de Preços poderão ser alterados, observado o disposto no artigo 65 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1 – Conforme Minuta de Contrato, ANEXO IV do Edital de Pregão Eletrônico SRP 004/2023.

CLÁUSULA OITAVA - DO PAGAMENTO

8.1 – Conforme Minuta de Contrato, ANEXO IV do Edital de Pregão Eletrônico SRP 004/2023.

CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

9.1 - A entrega do objeto só estará caracterizada mediante solicitação do pedido do material;

9.2 - O fornecedor ficará obrigado a atender todos os pedidos efetuados durante a vigência desta Ata, mesmo que a execução dos serviços deles decorrentes estiver prevista para data posterior à do seu vencimento;

9.3 - Os materiais/serviços deverão ser entregues acompanhados da Nota Fiscal e/ou Fatura correspondente.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES

10.1 - Conforme Minuta de Contrato, ANEXO IV do Edital de Pregão Eletrônico SRP 004/2023.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS REAJUSTAMENTOS DE PREÇOS

11.1 - Durante a vigência desta Ata de Registro de Preços, os preços registrados serão fixos e irredutíveis, exceto na hipótese, devidamente comprovada, de ocorrência de situação prevista na alínea “d”, do inciso II, do art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/93 e alterações, ou em caso de redução dos preços praticados no mercado;

11.2 - Comprovada a redução dos preços praticados no mercado nas mesmas condições do registro, ou, definido o novo preço máximo a ser pago pela Administração, o Proponente registrado será convocado pelo DETRAN-RR para alteração, por aditamento, do preço da Ata;

11.3 – O novo preço somente será válido após sua publicação no Diário Oficial do Estado e, para efeito do pagamento de fornecimento porventura realizados entre a data do pedido de adequação e a data da publicação do novo preço, retroagirá à data do pedido de adequação formulado pela CONTRATADA.

11.4 – O diferencial de preço entre a proposta inicial da CONTRATADA e a pesquisa de mercado efetuada na ocasião da abertura do certame, bem como eventuais descontos concedidos pela CONTRATADA, serão sempre mantidos, inclusive se houver prorrogação de vigência da Ata de Registro de Preços.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

12.1 - Conforme Minuta de Contrato, ANEXO IV do Edital de Pregão Eletrônico SRP 004/2023.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO CANCELAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.

13.1 - A Ata de Registro de Preços poderá ser cancelada pela Administração:

Automaticamente:

- Por decurso de prazo de vigência;
- Quando não restarem fornecedores registrados.

13.2 - O Proponente terá o seu Registro de Preços cancelado na Ata, por intermédio de processo administrativo específico, assegurado o contraditório e ampla defesa:

A pedido, quando:

- Comprovar estar impossibilitado de cumprir as exigências da Ata, por ocorrência de casos fortuitos ou de força maior;
- O seu preço registrado se tornar, comprovadamente, inexequível em função da elevação dos preços de mercado dos insumos que compõem o custo dos produtos;
- A solicitação dos fornecedores para cancelamento dos preços registrados deverá ser formulada com a antecedência de 30 (trinta) dias, facultada à Administração a aplicação das penalidades previstas na Cláusula Nona, caso não aceitas as razões do pedido;

Por iniciativa do DETRAN-RR, quando:

- Não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;
- Perder qualquer condição de habilitação ou qualificação técnica exigida no processo licitatório;

- Por razões de interesse público, devidamente motivado e justificado;
- Não cumprir as obrigações decorrentes desta Ata de Registro de Preços;
- Não comparecer ou se recusar a retirar, no prazo estabelecido, os pedidos decorrentes desta Ata de Registro de Preços;
- Caracterizada qualquer hipótese de inexecução total ou parcial das condições estabelecidas nesta Ata de Registro de Preços ou nos pedidos dela decorrentes;

13.3 - A comunicação do cancelamento do preço registrado, nos casos previstos no item nesta cláusula, será feita pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, juntando-se o comprovante aos autos que deram origem ao Registro de Preços;

13.4 - No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível o endereço do fornecedor, a comunicação será feita por publicação no Diário Oficial do Estado de Roraima, considerando-se cancelado o preço registrado após 01 (um) dia da publicação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA AUTORIZAÇÃO PARA AQUISIÇÃO E EMISSÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO

14.1 - Os materiais objeto da presente Ata de Registro de Preços serão autorizadas, caso a caso, pelo DETRAN-RR;

14.2 - A emissão das ordens de execução, sua retificação ou cancelamento, total ou parcial, será igualmente autorizada pelo órgão requisitante;

14.3 - O prazo para assinatura do Contrato e/ou retirada da nota de empenho será de até 02 (dois) dias úteis da data da comunicação ao fornecedor.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1 - As questões decorrentes da utilização da presente Ata que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Estadual, no Foro da Cidade de Boa Vista - RR, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea "d", da Constituição Federal.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Diretor Presidente DETRAN-RR Pregoeiro(a) CPL/DETRAN-RR

XXXX nome do representante XXXX
XXXX nome da empresa XXXX



Documento assinado eletronicamente por **Nasser Nader Madeira Abdala, Pregoeiro**, em 12/04/2023, às 11:18, conforme Art. 5º, XIII, "b", do Decreto Nº 27.971-E/2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no endereço <https://sei.rr.gov.br/autenticar> informando o código verificador **8333473** e o código CRC **793DE9C5**.