



PRIMEIRO ADENDO

O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL – DETRAN, através da Superintendência de Operacionalização de Contratações – SUOC/SEL/SAD, torna público o primeiro adendo da licitação abaixo:

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÕES DE CONTACT CENTER, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO DETRAN-MS, COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTOS (RECEPTIVO E ATIVO) E MULTIMEIOS (APLICATIVO WHATSAPP E CHAT) AO PÚBLICO EM GERAL DO DETRAN/MS, NA FORMA HUMANA E ELETRÔNICA, INCLUINDO OS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO COM FORNECIMENTO DE RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADO, INFRAESTRUTURA, MOBILIÁRIO, RECURSOS PARA OPERAÇÃO.

PROCESSO: 31/019.805/2022

PREGÃO ELETRÔNICO N. 004/2022

ALTERAÇÕES:

1) Alterar o subitem 2.2.2.1. do Anexo I “A” – Termo de Referência, passando a constar a seguinte redação:

2.2.2.1. Período de atendimento: Turno de 08 horas ininterruptas (excetuando os horários previstos em lei para as pausas). Observação: Nos casos relacionados as supervisoras e a atendentes selecionadas a critério da **contratada**, para exercer funções de atendimento presencial, poderão fazer turnos de 4 horas matutinas e 4 horas vespertinos, respeitando os horários de almoço e outros previstos na legislação.

2) Alterar o subitem 3.7.1.1.11. do Anexo I “A” - Termo de Referência, passando a constar a seguinte redação:

3.7.1.1.11. Penalidades

Com o objetivo de garantir o cumprimento integral do contrato, bem como a qualidade do serviço prestado a Contratante reserva o direito de impor algumas penalidades conforme descrito abaixo:

NOME	OBJETIVO	PADRÃO DE FORNECIMENTO	PADRÃO / META	OBSERVAÇÕES	PENALIDADE PELO CUMPRIMENTO NÃO
Criação/ alteração de serviços (filas, rotas, músicas, fraseologia e filas de espera) no DAC e URA, alterações nos sistemas, aplicativos e relatórios.	Criar novas configurações ou alteração de serviços seguindo definições de encaminhamento de chamadas pela gestora do contrato.	Implementações de baixa complexidade: Parametrizações, gravações de fraseologia, músicas e mensagens de espera – prazos: a) Emergenciais: 1(uma) hora; b) Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas; c) Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas; d) Exclusão,	100%	Na ausência de solicitações (oportunidades) o Nível de Serviço do mês referência será “N/C”	Penalidade Leve

		inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA em até 24 (vinte e quatro) horas;			
Monitoração da qualidade	Garantir a aderência às políticas, procedimentos e scripts de atendimento.	Realização de 4 monitorias, no mínimo, por operador, por mês, com percentagem de bons a excelentes acima de 85%;	100%	Relatórios com o resultado das monitorias entregues até o 3º dia útil do mês subsequente.	Penalidade leve
Recuperação e escuta de ligações realizadas por gravadores digitais	Disponibiliza escuta das gravações solicitadas pela Contratante, a partir do fornecimento de informações de busca sobre a gravação.	Disponibilização de gravação em até 2 (duas) horas	100%	Na ausência de solicitações de recuperação de gravação informar "N/C"	Penalidade leve
Execução do plano de treinamentos	Garantir o cumprimento do plano de treinamento aprovado pela Contratante	100%	100%	Na ausência de treinamento no mês informar "N/C"	Penalidade Média
Disponibilização on-line de relatórios	Garantir o acesso dos gestores da Contratante às informações do Call Center.	100%	100%	Relatórios Real-Time (on line) Relatórios mensais – até o 3º dia útil do mês subsequentes	Penalidade média
Disponibilização ou não operação serviços	Manter os serviços de atendimento receptivo e/ou ativos, transferência de ligações sem operação sem prévio aviso e anuência da Contratante	07:00 às 18:00h de segunda a sexta-feira exceto feriados nacionais	100%	A penalidade será aplicada por cada um dos serviços não operados	Penalidade Grave
Comunicação verbal e por escrito e dentro do prazo de 24 horas sobre anormalidades existentes na operação	Informar verbalmente, no momento da ocorrência, a gestão da CONTRATANTE e encaminhar, por escrito, dentro do prazo de 24 horas.	Por ocorrência	100%	A penalidade será aplicada por cada informação não repassada. Na ausência de anormalidades no mês informar "N/C"	Penalidade Média



GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Departamento Estadual de Trânsito



Informação sobre novos perfis de operadores	Informar por escrito o perfil dos novos operadores que irão compor a célula. A Contratante deve informar 48 horas antes do início das atividades na célula	Por ocorrência	100%	A penalidade será aplicada quando não for informado. No mês que não ocorrer informar "N/C"	Penalidade Média

ABERTURA DA SESSÃO: Às 08h30 horas no dia 16 de maio de 2024 (HORÁRIO LOCAL).
ENDEREÇO DA ABERTURA DA SESSÃO: www.compras.ms.gov.br

As demais condições permanecem inalteradas.

O edital completo, adendos e demais avisos, encontram-se disponíveis aos interessados gratuitamente no site www.compras.ms.gov.br

Aplicam-se a esta licitação as Leis nº 8.666/1993 e 10.520/2002.

Campo Grande – MS, 18 de abril de 2024.
Superintendência de Operacionalização de Contratações – SUOC/SEL/SAD