



PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 – DETRAN

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 CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES, ESPECIFICAÇÕES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NESTE INSTRUMENTO

DATA DA ABERTURA DA SESSÃO: 23/11/2023 ÀS 08:30 HORAS (HORÁRIO LOCAL)

PREÂMBULO

- 1 – DO OBJETO**
- 2 – DA AMPLA CONCORRÊNCIA**
- 3 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**
- 4 – DA INCLUSÃO DAS PROPOSTAS AO SISTEMA**
- 5 – DA PROPOSTA DE PREÇOS**
- 6 – DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO**
- 7 – DO PROCEDIMENTO DE ABERTURA, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS, ENCERRAMENTO DA SESSÃO, NEGOCIAÇÃO E JULGAMENTO DA PROPOSTA**
- 8 – DA HABILITAÇÃO**
- 9 – DO RECURSO**
- 10 – DO ENCERRAMENTO DA SESSÃO**
- 11 – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**
- 12 – DA ENTREGA E DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO**
- 13 – DA GARANTIA**
- 14 – DA CONTRATAÇÃO**
- 15 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**
- 16 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
- 17 – DO PAGAMENTO**
- 18 – DO REAJUSTE**
- 19 – DAS PENALIDADES E MULTAS**
- 20 – FRAUDE E CORRUPÇÃO**
- 21 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

ANEXO I – PROPOSTA DE PREÇOS



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

Proc. Administrativo n. 31/019.805/2022
Data 06/11/2023 Fls. _____
Rubrica: _____

ANEXO I “A” – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I “B” – DEMANDA DE LIGAÇÕES MÊS

ANEXO I “C” – RELATÓRIO FALE CONOSCO

ANEXO I “D” – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DO PRESTADOR

ANEXO I “E” – TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO

ANEXO I “F” – TERMO DE ACEITE DEFINITIVO

ANEXO I “G” – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ANEXO II – DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DA PROPOSTA

ANEXO III – PLANILHA DE LICITAÇÃO

ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO.



PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022 – DETRAN

O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL – DETRAN, por intermédio da Secretaria-Executiva de Licitações SEL/SAD/MS, por meio da Superintendência de Operacionalização de Contratações, torna público que no dia **23/11/2023, às 08:30 horas** (horário local), na Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Jardim Veraneio, Parque dos Poderes, Bloco 01 – SAD/MS, Pavimento Superior, CEP: 79031-310, nesta Capital, realizará procedimento licitatório, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, no site www.compras.ms.gov.br, com critério de julgamento **menor preço por lote, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global**, autorizado no **Processo n. 31/019.805/2022**, para atender a demanda do **DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE MATO GROSSO DO SUL – DETRAN**, que será regido pela Lei Federal n. 10.520, de 17 de julho 2002, Lei Complementar Federal n. 123, de 14 de dezembro de 2006, Lei Complementar Estadual n. 197, de 26 de dezembro de 2014, Decreto Federal n. 8.538, de 6 de outubro de 2015 e Decretos Estaduais n. 12.683, de 30 de dezembro de 2008 e 15.327, de 10 de dezembro de 2019, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei Federal n. 8.666/93, e demais especificações e condições constantes neste ato convocatório.

1 – DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, objetivando a **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 conforme condições, quantidades, especificações e exigências estabelecidas neste instrumento**, conforme disposto no Anexo I “A” – Termo de Referência.

1.2. A licitação será realizada em lote único, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço global do lote, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.4. O **preço de referência** da presente licitação está indicado no **Anexo III**.

2 – DA AMPLA CONCORRÊNCIA

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que atendam aos requisitos do Edital.

3 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste **Pregão** as empresas que atenderem as exigências deste Edital e seus Anexos, observado o seguinte:

3.1.1. Para participação em pregões eletrônicos as empresas interessadas deverão ser registradas no Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS. Cada empresa poderá participar por meio de um único credenciado, devidamente cadastrado junto ao CCF/MS.

3.1.2. As empresas em Recuperação Judicial e Extrajudicial que obtiveram a sua concessão ou a homologação do Plano de Recuperação Extrajudicial pelo juízo competente, **deverão ter a respectiva certidão inserida em seu cadastro**.

3.1.2.1. A apresentação da certidão de concessão de recuperação judicial não suprime a obrigação da empresa de comprovar todos os requisitos requeridos no certame, inclusive econômico-financeiros, pois é necessário conferir igual tratamento a todas as licitantes.

3.1.3. O credenciado pela empresa deverá dispor de chave de identificação (login) e de senha pessoal e intransferível, a ser criada no site www.compras.ms.gov.br, no link “Acesso a Participação”, ícone “Fornecedores” e “cadastre-se aqui”.

3.1.4. A chave de identificação (login) e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico administrado pela Secretaria Executiva de Licitações SEL/SAD/MS, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado, do responsável legal da empresa ou por iniciativa do CCF/MS, devidamente justificada.

3.1.5. Para registrar o credenciado no CCF/MS, as empresas interessadas deverão acessar o sistema do CCF/MS, conforme regras do Decreto Estadual nº. 14.803/2017 e Simulador E-Fornecedor contido no site www.compras.ms.gov.br.

3.1.5.1. Entende-se por representante legal da empresa licitante aquele a quem o contrato social/estatuto confere os poderes para representar a sociedade, inclusive no que se refere à outorga de procurações.

3.1.5.2. O credenciamento do responsável para representar os interesses da empresa licitante junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade legal da mesma pelos atos praticados pelo credenciado, bem como a presunção de capacidade técnica para operacionalização do sistema e realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

3.1.6. A solicitação de cadastro, além da relação dos documentos necessários, está disponibilizada no site www.compras.ms.gov.br.

3.1.7. É vedado a qualquer credenciado representar mais de uma empresa proponente, salvo nos casos de representação para lotes/itens distintos.

3.1.8. Para participação na presente licitação deve ainda ser observado:

a) Para o **Lote Único (Ampla Concorrência)**: os interessados que atendam aos requisitos do edital.

3.2. Não poderá participar:

3.2.1. Empresas em consórcio;

3.2.2. As empresas em falência, em recuperação judicial e extrajudicial que não obtiverem a sua concessão ou a homologação do Plano de Recuperação Extrajudicial ou não observarem o disposto no subitem 3.1.2 deste Edital;

3.2.3. Direta ou indiretamente, servidor ou dirigente do órgão e/ou entidade contratante e do órgão responsável pela licitação, bem como a empresa da qual seja sócio, dirigente ou responsável técnico, sendo que tal proibição também se aplica aos seus parentes em linha reta, colateral ou afim, até o terceiro grau, bem como àqueles que mantêm relacionamento afetivo público e notório com os servidores e dirigentes de todos os órgãos e entidades promotores, participantes da licitação, bem como contratantes;

3.2.4. Empresas que incorram em uma das hipóteses legais de impedimento de participar de licitações e celebrar contratos administrativos;

3.2.5. Empresas estrangeiras que não funcionem no país;

3.2.6. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

3.2.7. Pessoa física que tenha sido proibida de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 8.429/1992, ou pessoa jurídica que tenha como sócio majoritário aquele a quem foi dirigida mencionada penalidade, durante o prazo que apontar a decisão condenatória;

3.2.8. Empresa cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação.

4 – DA INCLUSÃO DAS PROPOSTAS AO SISTEMA

4.1. A participação no certame se dará por meio do sistema eletrônico denominado SGC – Sistema Gestor de Compras no site www.compras.ms.gov.br, no link “Acesso a Participação” ícone “Área do Licitante”, mediante digitação de login e senha pessoal e intransferível do credenciado.

4.1.1. As informações e/ou dúvidas de como incluir propostas e participar do procedimento licitatório podem ser sanadas pelo(s) telefone(s): (67) 3303-2702, (67) 3303-2700 e (67) 3303-2730.

4.1.2. Para a inclusão das propostas, o representante credenciado, deverá aceitar eletronicamente o “**Termo de Credenciamento**”, possibilitando à Administração conhecer qual representante está autorizado pela licitante a participar da presente licitação, e a “**Declaração de Habilitação**”, informando que cumpre plenamente os requisitos da habilitação exigidos no presente pregão.

4.1.2.1. As microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) que desejarem os benefícios concedidos pela Lei Complementar Federal n. 123/2006, pela Lei Complementar Estadual n. 197/2014 e pelo Decreto Estadual n. 12.683/2008 deverão aceitar eletronicamente a “Declaração de Habilitação”, declarando que cumprem plenamente os requisitos da habilitação exigidos no presente pregão e informando, na mesma, serem microempresas ou empresa de pequeno porte.

4.1.2.2. A ME ou EPP que detenha restrição de documentação exigida, para efeito da comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, deve fazer constar, via sistema, a citada restrição, quando do preenchimento da “Declaração de Habilitação” de que trata o item 4.1.2.

4.2. A documentação solicitada para participação neste pregão deverá ser anexada ao sistema conforme o tipo de documento (documentos de proposta de preços (item 5 do edital) - Anexo “de propostas” e documentos de habilitação (item 8 do edital) – Anexo “da habilitação”). A inversão de documentos anexados ao sistema implica em desclassificação/inabilitação da licitante.

4.3. As licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do CCF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

4.4. Todas as declarações exigidas na proposta de preços deverão estar devidamente assinadas pelo representante legal da empresa ou pelo procurador por ele constituído, conforme Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS, sob pena de desclassificação do certame, podendo ser aplicado o subitem 21.11.1.1 quando for pertinente.

4.5. As licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.5.1. As licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer

transação efetuada diretamente ou por seu credenciado, não cabendo à Secretaria Executiva de Licitações SEL/SAD/MS a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.9. Caberá à licitante interessada acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5 – DA PROPOSTA DE PREÇOS

5.1. As propostas de preços serão efetuadas via sistema eletrônico, devidamente preenchidos os campos disponíveis conforme as regras abaixo, sob pena de desclassificação da proposta:

- a) valores unitários e total por lote, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos;
- b) não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;
- c) estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de planilha de custos e formação de preços, conforme anexo I “G” deste Edital, que deverá ser anexado no sistema no campo “Anexar Documentos de Proposta”;
- d) indicar o prazo de início da prestação dos serviços, não superior a **20 (vinte) dias corridos**, contados da assinatura do contrato ou nota de empenho. No caso do prazo ser omitido na proposta, o pregoeiro considerará o prazo acima mencionado;
- e) deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a **60 (sessenta) dias**, contados da data limite para a sua apresentação. No caso do prazo de validade ser omitido na proposta, o pregoeiro considerará o prazo acima mencionado;
- f) **não preencher** os campos “Marca/Modelo”;
- g) A empresa deverá apresentar em sua proposta o descriptivo técnico detalhado do software utilizado na solução de Contact Center, descrevendo todas as funcionalidades do equipamento e sistema.

5.1.1. Havendo dúvidas quanto às características do serviço ofertado pela licitante, o pregoeiro ou o responsável pela análise técnica poderá efetuar diligências para confirmações e esclarecimentos acerca do serviço ofertado.

5.1.2. Na hipótese de a **empresa licitante encontrar-se sediada no Estado de Mato Grosso do Sul, a proposta de preço deverá ser apresentada sem o valor do ICMS**, conforme estabelecido no Decreto Estadual n. 11.403, de 19 de setembro de 2003.

5.1.2.1. Na hipótese do subitem 5.1.2, o documento fiscal (Nota Fiscal) deve ser emitido na forma estabelecida pelo art. 2º do Decreto Estadual n. 11.403, de 19 de setembro de 2003.

5.1.3. Quando houver lotes com mais de um item, obrigatoriamente todos os itens do lote devem ser cotados.

5.1.4. Anexar via sistema eletrônico (anexos da proposta) os documentos abaixo relacionados, sob pena de desclassificação, podendo ser inserido item a item ou poderá selecionar a opção “marcar todos” para inserir a documentação de todos os lotes com proposta.

I. Declaração de Elaboração Independente de Proposta, conforme **Anexo II**.

II. Certificado de homologação junto à ANATEL da Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, em conformidade com a Resolução 242/2000.

II.1. O certificado ANATEL deverá ser do equipamento e não apenas de placas de comunicação.

5.1.5. Os documentos anexados ao sistema deverão ser cópias fiéis de documentos originais ou autenticados, conforme subitens 21.11 e 21.11.1 deste Edital.

Critério de avaliação das propostas

5.1.6. Não serão levadas em consideração quaisquer ofertas que não se enquadrem nas especificações exigidas.

5.1.7. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.1.8. Serão sumariamente desclassificadas as propostas elaboradas em desacordo com os termos deste Edital e que se opuserem a quaisquer dispositivos legais vigentes.

5.1.9. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital.

6 – DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO E DA IMPUGNAÇÃO

6.1. DO ESCLARECIMENTO

6.1.1. Qualquer pessoa poderá, até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, solicitar esclarecimentos ou providências, exclusivamente em campo próprio do Sistema Gestor de Compras - SGC, sob pena de decadência do direito de fazê-lo administrativamente.

6.1.2. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados do recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e Anexos.

6.1.3. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo Sistema Gestor de Compras—SGC e vincularão os participantes e a Administração.

6.2. DA IMPUGNAÇÃO

6.2.1. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do Edital do Pregão, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública, exclusivamente em campo próprio do Sistema Gestor de Compras - SGC.

6.2.2. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do Edital e dos Anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de dois dias úteis, contados da data de recebimento da impugnação.

6.2.3. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro nos autos do processo de licitação.

6.2.4. A impugnação ao Edital deverá ser dirigida ao pregoeiro designado para a abertura da sessão pública.

6.2.5. Se o acolhimento da impugnação acarretar alteração do Edital que afete a formulação da proposta, será republicado o instrumento convocatório, nos mesmos moldes em que se deu a publicação do texto original, inclusive com a definição da nova data para realização do certame.

7 – DO PROCEDIMENTO DE ABERTURA, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS, ENCERRAMENTO DA SESSÃO, NEGOCIAÇÃO E JULGAMENTO DA PROPOSTA

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.1.1 O critério de julgamento adotado será o **menor preço por lote**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, conforme definido neste Edital e seus Anexos.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no item 5.1.8.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique a licitante.

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

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

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

7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e as licitantes.

7.5. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do lote.

7.5.2. Caso a licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.6. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

7.7. A licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.

7.8. Não serão aceitos 02 (dois) ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for registrado em primeiro lugar.

7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “**randômico**”, em que as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos.

7.10. Aberta a etapa competitiva, as licitantes deverão estar conectadas ao sistema para participar da sessão de lances.

7.11. Havendo disputa entre duas ou mais licitantes, o pregoeiro acionará o tempo randômico, avisando as licitantes na sessão.

7.12. O sistema aleatoriamente determinará o tempo randômico, que poderá ser no intervalo de 0 (zero) a 5 (cinco) minutos, findo o qual a sessão de lances será automaticamente encerrada pelo sistema.

7.13. Durante o transcurso da sessão pública, as participantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado.

7.14. No caso de desconexão do pregoeiro com o sistema, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos seus lances.

7.15. Retornando a conexão do pregoeiro ao sistema, todos os atos praticados pelas licitantes junto ao

sistema serão considerados válidos.

7.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após comunicação do fato às participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação, e a ocorrência será registrada em ata.

7.17. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), uma vez encerrada a etapa de lances, será assegurada, como critério de desempate, a preferência de contratação para estas.

7.17.1. Entende-se por empate, situações em que as propostas, mediante lances apresentados pelas MEs e EPPs sejam iguais ou até de 5% (por cento) superiores ao melhor preço, quando a primeira colocada for empresa de maior porte.

7.18. A preferência de contratação será concedida da seguinte forma:

a) Ocorrendo o empate, a ME ou EPP melhor classificada nos termos do subitem 7.17 terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 05 (cinco) minutos, contados após a comunicação para tanto.

b) Caso a ME ou EPP melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo da alínea "a", serão convocadas as demais licitantes microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no mesmo prazo estabelecido na alínea "a".

7.19. Após aplicada a regra do subitem anterior e persistindo o empate, ou, caso seja licitação exclusiva para ME/EPP, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei n. 8.666/1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços produzidos:

7.19.1. No país;

7.19.2. Por empresas brasileiras;

7.19.3. Por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.19.4. Por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.20. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.21. Encerrada a etapa de envios de lances da sessão pública, o pregoeiro poderá encaminhar pelo sistema eletrônico contraproposta à licitante que tenha apresentado lance com menor preço por lote, para que seja obtida melhor proposta observado o critério de julgamento, não se admitindo negociação de condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

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

7.22. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar será convocada para apresentar proposta adequada ao último lance ofertado, contendo os preços unitários e o novo valor total para a contratação, devidamente preenchida e assinada na forma da Planilha de Custos e Formação de Preços disponibilizada ao licitante, para fins de exame de aceitabilidade do preço, enviando-a para o e-mail a ser informado durante a sessão, **no prazo MÁXIMO de 2 (duas) horas úteis**, contada a partir da solicitação do Pregoeiro, sob pena de desclassificação.

7.22.1. A sessão PODERÁ ser suspensa para aguardo da proposta de preços, cabendo ao Pregoeiro informar, através do sistema eletrônico, a data e o horário para retomada da licitação e divulgação da aceitabilidade da proposta.

7.22.2. Nas licitações para contratação de serviços que não possuam natureza continuada cujo critério de julgamento seja o “menor preço por item” e a formulação da proposta não exija a apresentação dos custos unitários, considerar-se-á o último lance ofertado pela licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar como proposta final, ficando dispensado o cumprimento da obrigação descrita no subitem 7.22 do edital.

7.22.3. Os documentos enviados por e-mail a que se refere o subitem 7.22 poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento pelo Pregoeiro, salvo quando forem produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, os quais serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários;

7.23. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a aceitabilidade da proposta classificada em primeiro lugar a partir do preço de referência, sendo vedada a admissibilidade de proposta acima do preço máximo aceitável, quando este for fixado pelo órgão demandante, ou com sobrepreço.

7.23.1. Quando for o caso, a análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, nos termos descritos no subitem 7.22 deste Edital.

7.23.2. A aceitação de proposta acima do preço de referência nos casos em que não seja fixado preço máximo aceitável deve ser justificada pelo pregoeiro.

7.24.3. O pregoeiro poderá solicitar manifestação da assessoria técnica, da assessoria jurídica ou de outros setores do órgão demandante, a fim de subsidiar sua decisão.

7.23.3.1. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do órgão requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.24. No caso de apresentação de proposta em valor incompatível com o preço de mercado, tendo como parâmetro o preço de referência, o pregoeiro, para fins de subsidiar a decisão quanto à sua aceitabilidade, deverá efetuar diligências no sentido de:

a) apurar se há algum risco na viabilidade da execução do objeto, a origem e a qualidade dos insumos empregados na prestação do serviço e se a licitante está em dia com suas obrigações tributárias, previdenciárias e trabalhistas; e

b) solicitar à licitante maiores esclarecimentos sobre a dimensão da sua proposta e de onde obterá proveito econômico, sua efetiva exequibilidade, bem como declaração expressa de que assume eventuais prejuízos ao longo de futura relação contratual a ser firmada, de maneira que possíveis pedidos de modificação contratual posterior sejam analisados atentamente, a fim de que não sejam utilizados como expediente para corrigir distorções nos preços contemplados na proposta vencedora.

7.24.1. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

7.24.2. Quando a licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

7.24.2.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio

licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.

7.24.2.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

7.25. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pela licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.

7.25.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

7.25.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.26. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o Pregoeiro verificará a habilitação da licitante, observado o disposto neste Edital.

8 – DA HABILITAÇÃO

8.1. 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, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1. CCF; e

8.1.2. Consulta consolidada de pessoa jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).

8.1.3. A consulta aos cadastros referidos no subitem 8.1 será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei Federal n. 8.429, de 02 de junho de 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.

8.1.4. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará a licitante inabilitada por falta de condição de participação.

8.1.5. Nos lotes não exclusivos para ME e EPP, ocorrendo a inabilitação, haverá nova verificação da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos subitens 7.17 e 7.18 deste edital, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

8.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação da licitante será verificada por meio do Certificado de Registro Cadastral/CERCA, em relação aos documentos abrangidos pelo Cadastro Central de Fornecedores – CCF/MS, exceto a documentação fiscal e trabalhista das Micro e Pequenas Empresas, devidamente informada na Declaração de Habilitação (subitens 4.1.2.1 e 4.1.2.2), nos termos do Decreto Estadual n. 14.803, de 17 de agosto de 2017.

8.2.1. É dever da licitante atualizar previamente a documentação constante do CCF/MS para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública e possam ser comprovadas pelo CERCA, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

8.2.1.1. É também dever da licitante encaminhar a documentação de habilitação exigida pelo Edital e que não esteja abrangida pelo CCF/MS, em conjunto com a apresentação da proposta.

8.2.2. O descumprimento dos subitens 8.2.1 e/ou 8.2.1.1 implicará a inabilitação da licitante, exceto se

a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 44, § 3º, do Decreto n. 15.327/2019.

8.2.3. No julgamento da habilitação caberá ao pregoeiro realizar:

- I. A conferência da autenticidade dos documentos de habilitação fiscal e trabalhista juntados pela licitante, cujas informações possam ser verificadas eletronicamente por meio de consulta ao site do órgão emissor;
- II. A emissão de certidão atualizada por meio eletrônico, que comprove a manutenção da regularidade fiscal e trabalhista.

8.3. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

8.4. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.4.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

8.5. Ressalvado o disposto no subitem 4.3 e observado o disposto nos subitens 8.2.1 e 8.2.1.1, as licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos subitens a seguir, para fins de habilitação:

8.5.1. Declaração de fatos supervenientes impeditivos

8.5.1.1. Declaração de Fatos Supervenientes Impeditivos, comprometendo-se a informar, a qualquer tempo, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis, a existência de fatos supervenientes impeditivos da habilitação, devidamente assinada pelo representante legal da empresa ou pelo procurador por ele constituído, na forma determinada no § 2º do artigo 32 da Lei n. 8.666/93.

8.5.2. Declaração de não utilização de mão de obra de menores

8.5.2.1. Declaração de Menor, informando, sob as penas da lei, que não possui em seu quadro de funcionários, empregados menores de 18 (dezoito) anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos (cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal).

8.5.3. Habilitação jurídica:

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

8.5.3.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

8.5.3.3. 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;

8.5.3.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser a participante sucursal, filial ou agência;

8.5.3.5. 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;

8.5.3.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

8.5.3.7. No caso de agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto Federal n. 7.775, de 2012;

8.5.3.8. No caso de produtor rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 2009 (arts. 17 a 19 e 165);

8.5.3.9. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

8.5.3.10. No caso de ME e EPP que queira usufruir dos benefícios da Lei Complementar federal n. 123/2006 e da Lei Complementar estadual n. 197/14: certidão simplificada original da Junta Comercial da sede da licitante ou documento equivalente, além de declaração escrita, sob as penas da lei, de que cumpre os requisitos legais de qualificação da condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte estando apta a usufruir dos benefícios previstos nos art. 42 a art. 49 da Lei Complementar nº 123/2006;

8.5.3.10.1. Havendo dúvidas sobre o enquadramento de licitante na condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte, considerando os parâmetros estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar n. 123/2006, o pregoeiro poderá solicitar da licitante a apresentação dos documentos contábeis aptos a demonstrar a correção e a veracidade da declaração de seu enquadramento;

8.5.3.11. Procuração do representante da licitante, se for o caso.

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

8.5.4 Regularidade fiscal e trabalhista

8.5.4.1. Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

8.5.4.2. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

8.5.4.3. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.5.4.4. Prova de regularidade fiscal, nos seguintes termos:

a) certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que comprove a regularidade fiscal do licitante referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados;

b) independentemente da sede ou domicílio do licitante, certidão emitida pela Secretaria da Fazenda do Estado de Mato Grosso do Sul (SEFAZ) ou pela Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul (PGE) que comprove a regularidade do licitante referente a todos os créditos tributários estaduais e à Dívida Ativa do Estado por elas administrados;

c) certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio do licitante que comprove a regularidade de débitos tributários referentes ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN;

8.5.4.5. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por

lei;

8.5.4.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

8.5.4.7. Caso a licitante seja qualificada como ME ou EPP, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

8.5.5. Qualificação técnica

8.5.5.1. Apresentação de atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza e porte, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que especifique(m) em seu objeto necessariamente os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades e prazo contratual, datas de início e término e local da prestação dos serviços.

8.5.5.1.1. Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) de serviços similares ao objeto da licitação que demonstre(m) que a empresa prestou serviços correspondentes a **50% (cinquenta por cento) do objeto da licitação**.

8.5.5.2.1.1. A comprovação a que se refere o item 8.5.5.1.1 poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos contratos quanto dispuser a licitante.

8.5.5.1.2. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação da pessoa jurídica emitente e a identificação do signatário. Caso não conste do(s) atestado(s) telefone para contato, a licitante deverá apresentar também documento que informe telefone ou qualquer outro meio de contato com o emitente do(s) atestado(s).

8.5.6. Qualificação econômico-financeira

8.5.6.1. Balanço 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.

8.5.6.2. Para pessoa jurídica, certidão negativa de falência ou de recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da empresa, com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data prevista para o recebimento da documentação da habilitação e da proposta; ou, então, a certidão de que trata o subitem 3.1.2 deste Edital.

8.5.6.3. Para pessoa física, certidão negativa de execução patrimonial expedida pelo distribuidor de seu domicílio, com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data prevista para o recebimento da documentação da habilitação e da proposta.

8.5.6.4. A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção do índice de Solvência Geral, superior a 1 (um) resultante da aplicação da fórmula:

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não-Circulante}} > 1$$

8.5.6.5. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) no índice de Solvência Geral (SG), deverão comprovar, considerados os riscos para a Administração, o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta de preços, de acordo com os §§ 2º e 3º do artigo 31 da Lei nº. 8.666/93.

8.5.6.6. As licitantes deverão apresentar o índice referido no subitem 8.5.6.4 já calculado, com assinatura do contador e do representante legal da empresa, que serão analisados com base no balanço apresentado.

8.6. Caso seja permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, deverão ser observadas as seguintes exigências:

8.6.1. Comprovação da existência de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelas empresas que dele participarão, com indicação da empresa-líder, que deverá possuir amplos poderes para representar as consorciadas no procedimento licitatório e no instrumento contratual, receber e dar quitação, responder administrativa e judicialmente, inclusive receber notificação, intimação e citação;

8.6.2. Apresentação da documentação de habilitação especificada no edital por empresa consorciada;

8.6.3. Comprovação da capacidade técnica do consórcio pelo somatório dos quantitativos de cada consorciado, na forma estabelecida neste edital;

8.6.4. Demonstração, pelo consórcio, pelo somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação, do atendimento aos índices contábeis definidos neste edital (, com o acréscimo de%), para fins de qualificação econômico-financeira;

8.6.5. Responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelas obrigações do consórcio, nas fases de licitação e durante a vigência do contrato;

8.6.6. Obrigatoriedade de liderança por empresa brasileira no consórcio formado por empresas brasileiras e estrangeiras;

8.6.7. Constituição e registro do consórcio antes da celebração do contrato; e

8.6.8. Proibição de participação de empresa consorciada, na mesma licitação, por intermédio de mais de um consórcio ou isoladamente.

8.7. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, desde que atenda a todas as demais exigências do edital e observado o disposto nos subitens 8.8 e 8.9.

8.7.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

8.8. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da Administração Pública, quando requerido pela licitante, mediante apresentação de justificativa.

8.9. A não regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem 8.8 acarretará a inabilitação da licitante, sem prejuízo das sanções previstas no Edital e seus anexos, sendo facultada a convocação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa ou empresa de pequeno porte com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

8.10. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

8.11. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, a licitante será declarada vencedora.

9 – DO RECURSO

9.1. Declarada a vencedora, será concedido na sessão pública o prazo de 10 (dez) minutos para que qualquer licitante manifeste, de forma imediata, em campo próprio do sistema, a intenção de recorrer,

de forma motivada, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos.

9.2. A falta de manifestação motivada da licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito, e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

9.2.1. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos do pregão, com a finalidade de subsidiar a preparação de recursos e de contrarrazões.

9.2.2. O recurso deverá ser dirigido ao pregoeiro e com a motivação sustentada na sessão.

9.2.2.1. O Pregoeiro, para subsidiar a decisão, poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros setores do órgão ou da entidade.

9.2.2.2. Caso mantenha a decisão inicial, o Pregoeiro encaminhará o processo à autoridade superior responsável pela autorização da licitação para apreciação do recurso.

9.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.4. As razões e as contrarrazões de recurso subscritas por representante não habilitado ou procurador não constituído para responder pela licitante e as que não forem apresentadas conforme o disposto nos itens anteriores não serão conhecidas pelo pregoeiro.

9.5. A contagem dos prazos estabelecidos neste item será feita em dias corridos.

10 – DO ENCERRAMENTO DA SESSÃO

10.1. Não havendo manifestação imediata e motivada acerca da intenção de interpor recurso, o pregoeiro adjudicará o objeto do certame à empresa declarada vencedora.

10.2. Da reunião lavrar-se-á ata circunstaciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, será assinada pelo pregoeiro e demais membros da comissão.

11 – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

11.1. O objeto da licitação será adjudicado à licitante declarada vencedora, por ato do pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

11.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

11.3. Será permitida a adjudicação e a homologação parcial do procedimento licitatório quando o seu objeto possuir mais de um item ou lote.

12 – DA ENTREGA E DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

12.1. As obrigações decorrentes da execução dos serviços serão firmadas diretamente com o Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN, observada as condições estabelecidas neste Edital e o que dispõe o art. 62 da Lei n. 8.666/1993, e será formalizada através de:

- a)** nota de empenho e/ou documento equivalente, quando a entrega não envolver obrigações futuras, desde que o valor não ultrapasse o limite para uso da modalidade convite;
- b)** contrato administrativo, quando presentes obrigações futuras ou, em qualquer caso, quando o

valor ultrapassar o limite para uso da modalidade convite.

12.2. As demais cláusulas estão dispostas no item 3 do Termo de Referência (“Definição dos métodos para a execução do objeto”).

13 – DA GARANTIA

13.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes no item 10.5 do Termo de Referência.

14 – DA CONTRATAÇÃO

14.1. A contratação com a licitante vencedora será formalizada pelo órgão/entidade interessado, por instrumento contratual, conforme o art. 62 da Lei Federal n. 8.666/1993.

14.2. O prazo para assinatura do contrato, conforme o subitem 14.1, será de 5 (cinco) dias úteis, após regular convocação.

14.3. Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no Edital, que deverão ser mantidas pela licitante durante a vigência do contrato.

14.4. Na hipótese de a vencedora da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no Edital ou se recusar a assinar o contrato, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções e das demais combinações legais cabíveis a essa licitante, poderá convocar outra licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato.

15 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1. Constituem obrigações da Contratante, além das demais previstas neste Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:

15.1.1. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada;

15.1.2. Fornecer e colocar à disposição da Contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do objeto;

15.1.3. Proporcionar condições para a boa consecução do objeto do Contrato;

15.1.4. Notificar, formal e tempestivamente, a Contratada sobre as irregularidades observadas no cumprimento do Contrato;

15.1.5. Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;

15.1.6. Fiscalizar o Contrato através do setor competente da Contratante;

15.1.7. Acompanhar a execução dos serviços pela Contratada, podendo intervir para fins de ajustes ou suspensão.

15.1.8. Asdemais cláusulas estão previstas no item 10.3. do Anexo I “A” - Termo de Referência.

16 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1. Constituem obrigações da Contratada, além das demais previstas neste Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:

16.1.1. Não subcontratar, subempreitar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto do contrato,

salvo se houver permissão no Termo de Referência, devendo ser observados os limites e condições nele previstos.

16.1.2. Qualquer ato que implique a substituição da Contratada por outra pessoa jurídica, como a fusão, cisão ou incorporação, somente será admitida mediante expresso e prévio consentimento do Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN, mediante a formalização de Termo Aditivo, desde que:

- a) seja mantida a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (quando for o caso);
- b) sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação;
- c) sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e
- d) não haja qualquer prejuízo à boa execução das obrigações pactuadas.

16.1.3. Executar os serviços no prazo proposto e em conformidade com as especificações exigidas no Edital e seus Anexos.

16.1.4. Somente divulgar informações acerca dos objetos do contrato, que envolva o nome da Contratante, mediante sua prévia e expressa autorização.

16.1.5. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.1.6. Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

16.1.7. Assumir com exclusividade todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto do contrato, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento do objeto pactuado, inclusive quanto ao transporte interno dos bens que serão utilizados na execução dos serviços.

16.1.8. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto **até 25% (vinte e cinco por cento)** do valor inicial atualizado do contrato.

16.1.9. Responder perante a Contratante e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, sob a sua responsabilidade ou por erro da execução do contrato.

16.1.10. Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de omissões ou erros na elaboração de estimativa de custos e que redundem em aumento de despesas para a Contratante.

16.1.11. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento do Contrato.

16.1.12. Recolher o Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN em consonância com o art. 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal n. 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

16.1.12.1. Quando da celebração do contrato, a Contratada deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao tributo especificado no subitem 16.1.13, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo pelo tomador dos serviços;

16.1.12.2. Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

- a)** a Contratante, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da Contratada no prazo previsto na legislação municipal;
- b)** a Contratada deverá destacar o valor da retenção, a título de “REtenção PARA O ISSQ”, ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente.

16.1.12.3. Caso não haja previsão, na legislação municipal, de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

- a)** a Contratada deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;
- b)** mensalmente, a Contratada deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;
- c)** na hipótese de, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não tenha decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a Contratada apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

16.1.13. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

16.1.14. As demais claúsulas estão previstas nos subitens 3.2.2.11 e 10.4. do Termo de Referência – Anexo I “A”.

17 – DO PAGAMENTO

17.1. O pagamento, decorrente da execução do objeto do Contrato, será efetuado mediante crédito em conta corrente, no prazo de **até 30 (trinta) dias**, após o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, após a apresentação da respectiva nota fiscal, devidamente atestada pelo setor competente, conforme dispõe o art. 40, inciso XIV, alínea “a”, combinado com o art. 73, inciso I, alínea “b”, da Lei nº 8.666/93 e alterações.

17.2. A Contratada, durante toda a execução do contrato, deverá manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

17.2.1. Constatada a situação de irregularidade em quaisquer das certidões da Contratada, a mesma será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo objeto já executado, para, no prazo de 10 (dez) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, em processo administrativo instaurado para esse fim específico.

17.2.2. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem 17.2.1 poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da Contratante.

17.2.3. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal e trabalhista quanto à inadimplência do prestador, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

17.2.4. Persistindo a irregularidade, a contratante, em decisão fundamentada, deverá aplicar a penalidade cabível nos autos do processo administrativo correspondente.

17.3. Será efetuada a glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das

sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

17.3.1. não produziu os resultados acordados;

17.3.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

17.3.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

17.4. Será admissível a retenção sobre o valor devido ao contratado quando diante de rescisão contratual ou de aplicação de multa prevista nos arts. 86 e 87, II, da Lei n. 8.666/1993, observado o disposto nos arts. 80, IV, 86, § 3º e 87, §1º, todos da Lei n. 8.666/1993.

17.4.1. Ressalvada a hipótese do subitem 17.4, havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao CCF/MS.

17.4.2. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

17.5. O documento de cobrança da Contratada será mediante nota fiscal/fatura, cujo crédito será realizado na conta corrente indicada pela Contratada no Sistema Gestor de Compras (SGC).

17.6. Caso se constate erro ou irregularidade na nota fiscal/fatura, a Contratante, a seu critério, poderá devolvê-la para as devidas correções, ou aceitá-la, com a glosa da parte que considerar indevida. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

17.7. Na hipótese de devolução, a nota fiscal/fatura será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

17.8. A Contratante não pagará, sem que tenha autorização prévia e formal, nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.

17.9. Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela Contratada, de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.

17.10. A Contratante efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos devidos à Contratada.

17.11. As despesas com deslocamento de pessoal da Contratada ou de seus representantes serão de sua exclusividade responsabilidade.

17.12. O pagamento deverá observar eventual retenção ou glosa com base nos indicadores estabelecidos no Anexo I “A” – Termo de Referência, sem prejuízo das sanções cabíveis.

17.13. Na pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de inadimplência contratual decorrente do não atingimento dos níveis mínimos de serviços o valor será descontado da fatura ou créditos existentes em favor da contratada.

18 – DA REPACTUAÇÃO

18.1. As regras da repactuação são aquelas previstas no item 10.7 do Anexo I “A” – Termo de Referência.

19 – DAS PENALIDADES E MULTAS

19.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei Federal n. 10.520/2002 e no artigo 50 do Decreto n. 15.327/2019, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado do Mato Grosso do Sul e será descredenciada do Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo da aplicação de multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do lote e das demais combinações legais, garantindo o direito à ampla defesa, a licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta:

- a)** não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- b)** não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;
- c)** não entregar a documentação exigida no edital;
- d)** apresentar documentação falsa;
- e)** causar atraso na execução do objeto;
- f)** não mantiver a proposta;
- g)** falhar na execução do contrato;
- h)** fraudar a execução do contrato;
- i)** comportar-se de modo inidôneo;
- j)** declarar informações falsas; e
- k)** cometer fraude fiscal.

19.1.1. Para fins do disposto no subitem 19.1, alínea "i", reputar-se-ão inidôneos atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame, tais como a fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinada a prejudicar a veracidade de seu teor original, constituindo-se como exemplos as condutas tipificadas nos artigos 90, 93, 95, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993.

19.2. Pela recusa injustificada em assinar o Contrato ou instrumento equivalente, será aplicada multa à licitante de até 10% (dez por cento) do valor total do serviço ou prestação dos serviços, a título de indenização, salvo os casos de caso fortuito e força maior devidamente comprovados no processo administrativo de que trata o item 19.8.

19.2.1. A penalidade prevista no subitem 19.2 não será aplicada às licitantes remanescentes convocadas em virtude da não aceitação da primeira colocada.

19.3. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei n° 8.666, de 1993 e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total do objeto a contratada poderá ser apenada, isoladamente ou juntamente com as multas definidas nos itens 19.4., 19.5 e 19.6, com as seguintes penalidades:

- a)** advertência;
- b)** suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a dois anos;
- c)** declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a

Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior; ou

d) impedimento de licitar e contratar com o Estado e descredenciamento no Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS pelo prazo de até cinco anos.

19.4. No caso de inexecução total ou parcial do objeto, a contratada estará sujeita à aplicação de multa de até 10% (dez por cento) do valor do contrato.

19.5. No caso de descumprimento do prazo estabelecido para a entrega do objeto do contrato, sem que haja justificativa aceita pela Contratante, a Contratada ficará sujeita à multa de 1% (um por cento) do valor empenhado, por dia de atraso, limitado a 10% (dez por cento). Após trinta dias de atraso, a Contratante poderá reconhecer a inexecução parcial ou total do contrato.

19.6. Em caso de subcontratação não autorizada, será aplicada multa de até 10% (dez por cento) do valor do contrato. A reincidência por uma vez de subcontratação não autorizada configurará inexecução parcial do contrato e ensejará a aplicação de multa de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

19.7. Por infração a qualquer outra cláusula do Edital e seus Anexos, não prevista nos subitens anteriores, poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente com outras sanções, inclusive a rescisão contratual, se for o caso:

I - advertência, no caso de infrações leves;

II - multa de até 10% (dez por cento):

- a)** Sobre o valor do lote do qual participou a licitante, se a infração ocorrer durante a licitação;
- b)** Sobre o valor do contrato, se a infração for ao contrato.

19.8. As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que seja assegurado à licitante o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.

19.9. Quaisquer multas aplicadas deverão ser recolhidas junto ao órgão competente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados de sua publicação no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul, podendo, ainda, ser descontadas de qualquer fatura ou crédito existente, a critério da licitante.

19.10. As multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante serão deduzidos da garantia.

19.10.1. Na hipótese de inexistência de garantia ou sendo essa insuficiente para solver as multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante, a Administração deduzirá dos valores a serem pagos à contratada ou, quando for o caso, inscreverá na Dívida Ativa do Estado e cobrará judicialmente.

19.11. A aplicação das sanções previstas nos itens 19.1 a 19.7 não excluem a possibilidade de aplicação de outras constantes da legislação que rege o tema, especialmente do Decreto Estadual n. 15.327, de 10 de dezembro 2019, inclusive a responsabilização da licitante por eventuais perdas e danos causados à Administração Pública.

19.12. A sanção de impedimento de licitar e de contratar a que se refere o subitem 19.1 deste Edital e as penalidades enumeradas nas alíneas “b” a “d” do subitem 19.3 deverão ser registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punitidas (CNEP).

19.12.1. O cadastro integrado com o registro das sanções impostas às pessoas físicas ou jurídicas, implicam restrição à participação no presente certame, incorrendo em hipótese de inabilitação nos termos do previsto no item 8 (Da habilitação).

20.1. As licitantes e a contratada devem observar e fazer observar, por seus prestadores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

20.1.1. Para os propósitos do subitem 20.1, definem-se as seguintes práticas:

- a) “**prática corrupta**”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;
- b) “**prática fraudulenta**”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
- c) “**prática conluiada**”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- d) “**prática coercitiva**”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato; e
- e) “**prática obstrutiva**”: (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; e (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

20.1.2. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, inclusive declarando-a inidônea, indefinidamente ou por prazo determinado, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução de um contrato financiado pelo organismo.

20.1.3. Considerando os propósitos dos subitens acima, a Contratada concorda e autoriza que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos, contas e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

21 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. Todas as referências de tempo estabelecidas no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Mato Grosso do Sul.

21.2. As participantes desta licitação têm direito público subjetivo à fiel observância do procedimento estabelecido neste edital e no Decreto n. 15.327/2019 e qualquer interessado poderá acompanhar o seu desenvolvimento em tempo real, pela internet.

21.3. É facultada ao pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação e sempre que julgar necessário, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, fixando prazos para o atendimento, vedada a inclusão posterior de documento que deveria ser apresentado na sessão pública da licitação.

21.4. Durante a sessão pública de processamento do pregão, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

21.5. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que tratam os subitens 21.3 e 21.4, esta somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

21.6. A autoridade competente para homologar o procedimento licitatório poderá revogá-lo somente em razão do interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar a revogação, e deverá anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, por meio de ato escrito e fundamentado.

21.6.1. Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé ao resarcimento dos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

21.7. Nas hipóteses tratadas no subitem 21.6 será assegurado aos interessados o exercício prévio do contraditório e da ampla defesa.

21.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

21.9. As normas disciplinadoras da 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.

21.10. As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.11. Toda a documentação exigida para o certame deverá ser anexada em cópia legível, devidamente autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração, ou publicação em Diário Oficial e/ou documento disponível na Internet, no site oficial do órgão emissor, ou autenticados digitalmente, sendo que, somente serão considerados os que estejam em plena validade. No caso de documentos emitidos em língua estrangeira, os mesmos deverão estar acompanhados da tradução para a língua portuguesa, nos termos da legislação vigente. Documentos em fax não serão aceitos.

21.11.1. As declarações da empresa licitante solicitadas no Edital deverão ser assinadas e identificadas (nome completo, RG e CPF) pelo representante legal ou pelo procurador por ele constituído, conforme Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS, não havendo a necessidade de autenticação do documento.

21.11.1.1. No caso de documentação assinada por procurador que não conste no Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS, o pregoeiro solicitará na sessão o envio da procuração outorgada pelo representante legal da licitante, devidamente autenticado por cartório competente, sob pena de desclassificação ou inabilitação.

21.12. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus Anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

21.13. Os casos omissos serão resolvidos pelo pregoeiro com base na legislação vigente.

21.14. As informações inerentes a este pregão poderão ser obtidas, pelos interessados, na Superintendência de Operacionalização de Contratações – SUOC/SEL/SAD, localizada na Avenida Desembargador José Nunes da Cunha, Jardim Veraneio, Parque dos Poderes, Bloco 01 – SAD/MS, Pavimento Superior, CEP: 79031-310, nesta Capital, ou pelos telefones n. (67) 3318-1444 em dias úteis no horário de 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min ou pelo e-mail: licitacao@sad.ms.gov.br.

21.15. Cópias do Edital e seus Anexos poderão ser obtidas gratuitamente no sitio da Internet:



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

Proc. Administrativo n. 31/019.805/2022
Data 06/11/2023 Fls. _____
Rubrica: _____

www.compras.ms.gov.br ou retiradas junto à Superintendência de Operacionalização de Contratações, mediante apresentação do recolhimento da taxa de reprodução proporcional ao número de cópias.

21.16. Fica eleito o foro da cidade de Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para processar as questões resultantes desta licitação e que não possam ser dirimidas administrativamente.

21.17. Edital elaborado com base no Termo de Referência (fls. 660-680), confeccionado pelos (as) Sr. (a) Robson Danilo Antunes Lui e Terezinha Martins Cabral, ambos lotados no Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN.

21.18. Integram o presente edital, independentemente de qualquer transcrição, os anexos:

- I – PROPOSTA DE PREÇOS
- I “A” – TERMO DE REFERÊNCIA
- I “B” – DEMANDA DE LIGAÇÕES MÊS
- I “C” – RELATÓRIO FALE CONOSCO
- I “D” – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DO PRESTADOR
- I “E” – TEMO DE ACEITE PROVISÓRIO
- I “F” – TERMO DE ACEITE DEFINITIVO
- I “G” – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
- II – DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DA PROPOSTA
- III – PLANILHA DE LICITAÇÃO
- IV – MINUTA DO CONTRATO.

Campo Grande – MS, 06 de novembro de 2023.

Érica de Cássia Bittencourt
Coordenadora de Licitações – DETRAN/MS
Matrícula n. 117633021



ANEXO

PROPOSTA DE PREÇOS

PROPOSTA DE PREÇO		PROCEDIMENTO PREGÃO ELETRÔNICO		NÚMERO 0004/2023		TIPO Menor Preço							
Órgão: DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito													
Processo Nº: 31/019.805/2022 - 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.													
Proponente:													
Endereço:													
Cidade:													
Telefone:	E-mail:												
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QUANT.	MARCA E MODELO	PRAZO DE ENTREGA	PREÇO UNIT.	PREÇO TOTAL						
LOTE ÚNICO													
1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operações de Contact Center.	1 - mês	12										
VALOR TOTAL LOTE ÚNICO R\$													
Estando de acordo com os termos do ato convocatório e com a legislação nele indicada, propomos os valores acima com validade da proposta de _____ dias, com pagamento através do banco _____ agência nº _____ c/c nº _____													
Local e Data _____ / _____ / _____													
CARIMBO DA EMPRESA LICITANTE (contendo o CNPJ)													
CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA													

ANEXO I “A”

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. 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 conforme condições, quantidades, especificações e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	MOD	Descrição	UNID.	QUANT
1	0022435	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operações de Contact Center.	Mensal	12

1.2. A presente contratação adotará como regime de execução empreitada por preço global.

1.3. Tendo em vista a dependência do objeto para a execução das atividades meio e fim da contratante, assim como o atendimento ao cidadão, os serviços descritos nesta contratação caracterizam-se como de natureza continuada, pois a sua indisponibilidade paralisa as atividades da contratante e traz prejuízos à prestação de serviços essenciais ao cidadão.

1.4. O contrato terá vigência pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta), com base no art. 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

1.5. O objeto desse certame é classificado como serviço comum, pois possui especificação usual de mercado e padrões de qualidade definidas em Edital, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei n. 10.520/02 e do inciso II e § 1º do art. 3º do Decreto estadual n. 15.327/19.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E DO QUANTITATIVO

2.1. A rigor, os serviços de teleatendimento são essenciais para a Administração, no instante em que atendem a necessidade de permanente comunicação entre pessoas que integram a própria Administração, bem como entre os membros da Administração e o público externo em geral além de ser o principal canal de divulgações de informações e prestação de serviços aos usuários. Atualmente são aproximadamente 1500 atendimentos ao público via call center, permanecendo ainda cerca de 1000 atendimentos em espera sem poderem ser atendidos. Atentar-se ainda para o fato de que o contrato anterior previa 6 horas de atendimento, e o DETRAN passou a operar em 8 horas, estando em defasagem a sua capacidade de atendimento. Acrescente-se ainda, o fato de que a disponibilização em massa de serviços digitais, na verdade gera também um volume proporcional de dúvidas, por parte dos cidadãos, os quais buscam esclarecimentos pelos canais disponibilizados pelo DETRAN MS.

Justificativa do quantitativo:

2.2.1. Atualmente a demanda de ligações é em torno de 43.000 (quarenta e três mil) ligações mês, conforme anexo I e a demanda média de e-mails por mês é de 5.307 (cinco mil trezentos e sete) e-mails mês conforme anexo II.

2.2.2. Contudo, o DETRAN-MS em consonância com a agenda digital do governo estadual vem veementemente virtualizando seus serviços o que certamente incidirá no aumento da demanda de atendimento. Com vistas a demanda atual, justifica-se a necessidade de:

- 50 - Operadores de atendimento receptivo da Central de Atendimento
- 06 - Operadores de atendimento dos serviços Fale Conosco (E-mail)
- 02 - Operadores de atendimento dos serviços de PABX do DETRAN/MS
- 02 - Analistas Técnicos de Qualidade
- 02 - Supervisores

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 contratante, 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.

3. DEFINIÇÃO DOS MÉTODOS PARA EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da contrata e a contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3.2. O serviço a ser oferecido pelas licitantes deve observar as seguintes características e especificações:

3.2.1. Os Serviços do objeto em tela estarão dispostos nas instalações da Contratada.

3.2.2. Todos os serviços contratados devem ser realizados exclusivamente nas dependências da CONTRATADA. Para a execução do objeto, a CONTRATADA deverá possuir instalações no município de Campo Grande – MS (podendo ser a sede ou filial), com toda a infraestrutura necessária a plena realização dos serviços ora contratados.

3.2.3. O serviço de Contact Center deverá abordar as seguintes áreas a serem executadas pela empresa contratada:

3.2.3.1. Tecnologia: consiste em toda a infraestrutura necessária para realização do trabalho, englobando equipamentos de telefonia, sistemas de informação que gerenciam as funções de Contact Center, sistemas para geração dos relatórios e gráficos para análise de resultados dos atendimentos realizados.

3.2.3.2. Abrangência de todos os atores envolvidos no processo de atendimento de Contact Center, englobando operadores de atendimento, supervisor, analista técnico da qualidade e gerente.

3.2.3.3. Qualidade e Processos: consiste na criação e implantação dos procedimentos de avaliação qualitativa das ligações, no mapeamento e repasse dos roteiros e outros processos para atendimento padronizado, atualização das informações dos produtos e serviços do DETRAN/MS, manter o cadastro de usuários e cidadãos atualizados, realizar interação com o Gestor responsável do Contact Center pelo DETRAN/MS, identificar falhas e pontos de melhoria no atendimento, e outras ações necessárias para manter o processo de atendimento em funcionamento eficaz e garantir a qualidade dos serviços prestados.

3.2.4. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS

3.2.4.1. Os custos com ligações ativas e receptivas serão de responsabilidade do DETRAN/MS.

3.2.4.2. A manutenção de toda a infraestrutura será de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá ser realizada por técnico qualificado.

3.2.4.3. A empresa CONTRATADA deverá prover toda a instalação, configuração e testes necessários para a operação plena do Contact Center, devendo incluir os custos em sua proposta de preços, não cabendo ao DETRAN/MS qualquer pagamento adicional.

3.2.4.4. A CONTRATADA deverá dispor de equipamentos de tecnologia para atender a recepção dos contatos com os clientes e distribuição dos mesmos para os atendentes.

3.2.4.5. A Plataforma de Comunicação Multiserviços IP a ser disponibilizada deverá possuir certificado de homologação junto à ANATEL, em conformidade com a resolução 242/2000, de forma a garantir a interoperabilidade entre demais equipamentos de comunicação e concessionárias públicas de telefonia;

3.2.4.6. O Certificado ANATEL deverá ser do equipamento e não apenas de placas de comunicação;

3.2.4.6.1. O certificado deverá ser apresentado junto com a proposta; tendo em vista, o Regulamento de Avaliação da Conformidade e de Homologação de Produtos para Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 715, de 23 de outubro de 2019, estabelece que a emissão do documento de homologação é pré-requisito obrigatório para fins de comercialização e utilização de produtos para telecomunicações no Brasil.

3.2.4.7. Além disso, deverá dispor de sistemas de gestão para garantir alto desempenho e qualidade dos serviços prestados. Os sistemas requeridos para a CONTRATADA estão descritos a seguir e são obrigatórios. A confirmação de sua disponibilidade e correta utilização poderá ser feita pelo Gestor do DETRAN/MS através do indicador de IDS (Indicador de Disponibilidade de Sistemas) ou também por auditorias presenciais mediante levantamento de evidências.



3.2.4.8. Todo plano de configuração dos sistemas (nome de atendentes, regras de roteamento, configuração inicial dos menus da URA, caixas de e-mail, etc.), ou seja, tudo que os sistemas precisam para entrar em operação, deverá ser elaborado durante a implantação dos serviços em conjunto com o DETRAN/MS.

3.2.4.9. A plataforma se necessário, deverá permitir a integração dos sistemas corporativos e de informação do DETRAN/MS, desenvolvendo as rotinas de consulta e envio de dados utilizando-se de tecnologias avançadas de integração CTI – Computer Telephony Integration.

3.2.4.10. A Contratada acessará os sistemas do contratante através de convênio firmado entre DETRAN-MS e SGI (Superintendência de Gestão de Informação), disponibilizando o acesso às informações necessárias, devendo a contratante disponibilizar a estrutura de hardware e software de comunicação com a SGI. Cabe ao DETRAN-MS o custo do acesso aos sistemas junto à SGI;

3.2.4.11. A Contratada deverá utilizar os recursos de Hardware e Software em tempo real, relatórios e consultas em tela, para auditoria de pessoal designado pelo DETRAN-MS;

3.2.4.12. O DETRAN-MS e/ou pessoal designado, deverá ter acesso livre às dependências da Contratada, bem como aos equipamentos, sistemas e arquivos pertinentes;

3.2.4.13. Todos os relatórios estatísticos elaborados pela contratada serão conferidos pela Contratante que na hipótese de identificar inconsistências, imediatamente notificará à contratada para as devidas providências;

3.2.4.14. Para a execução dos serviços previsto neste termo, todos equipamentos propostos (Plataforma de Comunicação Multiserviços IP, Contact Center, softwares e acessórios da solução), bem como, os mobiliários e demais equipamentos, serão disponibilizados pela CONTRATADA e nas instalações físicas da mesma.

3.2.5. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS	DESCRIÇÃO	RECURSO UTILIZADO
CONSULTA	Débitos de Veículo, Pontuação, Multas OBS.: São consultas atualmente disponíveis através de aplicações da SGI	Voz, Chat, e-mail/URA/
INFORMAÇÕES GERAIS	Procedimentos para Licenciamento, Transferência de Veículo, Renovação de CNH, Recursos de Multas, Valores a Pagar, podendo ser complementado, a interesse do DETRAN-MS, desde que o mesmo forneça as informações necessárias.	Voz, Chat, e-mail
AVISO AO USUÁRIO	Informar sobre vencimento da CNH, Licenciamento, pontuação e outras informações que o DETRAN-MS julgar oportunas.	Voz, Chat, e-mail Discador Automático
CRÍTICAS SUGESTÕES	Possibilitando ao usuário registro de suas reclamações e comentários.	Voz, Chat, e-mail /URA
URA	A Consulta de débitos de veículos, multas e pontuação da CNH deverá ser disponibilizada através da URA tanto no horário normal de expediente como fora, sendo que no horário fora de expediente não haverá transferência para as PA'S.	URA

3.2.6. FORMA DE ATENDIMENTO:

3.2.6.1. Deverá ser realizado por operadores de atendimento (PA's), que recebem e efetuam ligações através de várias mídias (Voz, chat e e-mail).

3.2.6.2. O Atendimento de Consultas de Débitos de Veículos, multas e pontuação além de ser efetuado pelas PA's através das mídias citadas anteriormente, será efetuado também através da URA, (unidade de resposta audível).

3.2.6.3. Fica a critério da contratada, desde que atenda às necessidades do DETRAN-MS, o direcionamento das atividades dos PA's (efetuando ou recebendo ligações).

3.2.6.4. A contratada poderá utilizar um Sistema de Discagem Automática, permitindo a geração de chamadas (ligações telefônicas), em modo preview, através de campanhas criadas na interface ou através de arquivos textos montados pelo DETRAN-MS.

3.2.7. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.2.7.1. HARDWARE DE CONTACT CENTER

3.2.7.1.1. A solução necessária baseia-se na instalação de uma plataforma de comunicação que é utilizado para Contact Centers de natureza ativa e receptiva.

3.2.7.1.2. Qualquer hardware a ser instalado deverá atender as especificações mínimas exigidas neste documento.

3.2.7.1.3. Todo o entroncamento com a telefonia convencional da solução deve possuir certificado de homologação junto à ANATEL;

3.2.7.1.4. A contratada deverá prover uma solução com interligação com a Central atualmente utilizada pelo DETRAN/MS. Todo o tratamento das ligações entrantes será feito pela plataforma contratada, que encaminharia as chamadas à Central do DETRAN/MS em casos específicos (como discagem direta a ramal ou transferência das chamadas do Contact Center para os ramais internos).

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

3.2.7.3. A empresa deverá apresentar em sua proposta o descritivo técnico detalhado do software utilizado na solução de Contact Center, descrevendo todas as funcionalidades do equipamento e sistema.

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

3.2.7.5. A solução deve ter suporte a ramais IP. Os ramais do Contact Center devem ser integrados com a estação de trabalho através de software, dispensando assim o uso de bases de discagem externas a estação, e possibilitando funcionalidades vinculadas ao uso da estação.

3.2.8. SOFTWARE DE CONTACT CENTER

3.2.8.1. A infraestrutura de Contact Center terá capacidade para tratamento de chamadas de voz e funcionalidades avançadas, conforme descrito a seguir:

3.2.8.2. 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;

3.2.8.3. Gerenciamento de todas as chamadas ativas e receptivas, com gravação total de todas as chamadas e capacidade para manter histórico das gravações on-line por até um ano, podendo esta ser gravada em outro equipamento, também de responsabilidade da contratada;

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

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

3.2.8.6. Distribuição inteligente das chamadas para as posições;

3.2.8.7. Por habilidade dos agentes;

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

3.2.8.9. Por tipo de dia;

3.2.8.10. Por horário;

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

3.2.8.12. Transbordo na fila de espera em múltiplos níveis;

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

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

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

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

3.2.8.17. A solução deve contemplar a funcionalidade de discagem automática preditiva, conforme a seguir:

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

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

3.2.8.18. 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.

3.2.8.19. 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 necessária uma futura adequação à tecnologia.

3.2.8.20. 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.

3.2.9. SOFTWARE DE OPERADOR

3.2.9.1. O software de contact center a ser utilizado pelos atendentes deverá conter interface gráfica amigável, que possibilite controle visual dos seguintes status: discando, em conversação, bloqueado, ocupado e inativo.

3.2.9.2. O software de atendimento deverá ser em idioma português Brasil;

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

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

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

3.2.9.6. O sistema deve proporcionar funcionalidades avançadas ao atendente, dentre estas:

3.2.9.6.1. Agenda para 2.000 (dois mil) números;

3.2.9.6.2. Identificação dos números entrantes;

3.2.9.6.3. Transferência para outro ramal em caso de ocupado por tempo determinado;

3.2.9.6.4. Chamadas em espera com mensagem de áudio personalizado;

3.2.9.7. O sistema deve permitir que todo atendimento seja vinculado a um número de protocolo único, isso para todos os atendimentos via Voz, Chat e e-mail. o protocolo deverá ser vinculado ao usuário solicitante, desta forma deverá, antes do atendimento, possuir dados como CPF ou outro número único (número da CNH ou Renach).

3.2.10. GRAVAÇÃO

3.2.10.1. Módulo responsável pela gravação de voz, dos contatos atendidos. Deve permitir:

3.2.10.1.1. Gravações de áudio da telefonia, o percentual de gravação deverá ser 100% dos contatos atendidos.

3.2.10.1.2. Gravação de áudio em formato aberto, de forma que possa ser utilizado sem necessidade de aplicativos específicos.

3.2.10.1.3. Gravar todos os tipos de contato (Telefone e e-mail, etc.);

3.2.10.1.4. Disponibilização de módulo de busca de gravações através de consulta por campos diversos relacionados ao contato, tais como: data, hora, analista, motivo/assunto, código do cliente, CPF ou CNPJ, e outros.

3.2.10.1.5. Buscar as gravações através de um módulo de busca que permita a consulta por campos diversos relacionados ao contato, tal como: data, hora, analista, motivo, assunto, código do cliente, CPF ou CNPJ, por nota de avaliação na pesquisa de pós atendimento e outros;

3.2.10.1.6. O Sistema deverá permitir acesso remoto às gravações;

3.2.10.1.7. O tempo de armazenamento na plataforma (on-line) deverá ser de 03 meses. Após este período deverá ser feito backup e armazenados por 01 ano na empresa prestadora do serviço. Após este 01 (um) ano, os backups devem ser transferidos para o DETRAN/MS através de mídias eletrônicas.

3.2.11. INTEGRAÇÃO COM O SISTEMA DE ATENDIMENTO DO DETRAN/MS

3.2.11.1. A Plataforma de Comunicação Multiserviços IP deve estar integrado ao banco de dados do DETRAN/MS, contendo o cadastro dos clientes, em banco de dados padrão SQL, apresentando para o atendente a tela com o número do telefone e os dados cadastrais do cliente.



3.2.11.2. A integração dos sistemas (Plataforma de Comunicação Multiserviços IP e sistema de banco de dados do DETRAN/MS) deverá ser feita em conjunto com a equipe técnica do DETRAN/MS. Esta empresa deverá proporcionar as ferramentas necessárias ao software para esta integração.

3.2.12. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

3.2.12.1. No-break para atender os equipamentos de telecomunicações e de informática;

3.2.12.2. Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com norma NBR 5413.

3.2.12.3. Instalação elétricas necessárias para o funcionamento das PAs e dos equipamentos necessários para o funcionamento da Solução.

3.2.13. CONTROLE DE ACESSO

3.2.13.1. Deverá ser previsto sistema completo de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas no ambiente de atendimento da operação do DETRAN/MS

3.2.14. CABEAMENTO E COMUNICAÇÃO DE DADOS E VOZ

3.2.14.1. Deverão ser observadas as recomendações prescritas nas normas ABNT relacionadas ao assunto e, particularmente as NBR 14.565 – Procedimentos Básicos para a Elaboração de Projetos de Cabeamento de Telecomunicações para Redes Internas.

3.2.14.2. A CONTRATADA deverá possuir sua rede de dados cabeamento estruturado categoria 5E ou superior.

3.2.15. ACESSÓRIOS

3.2.15.1. Os equipamentos telefônicos dos postos de atendimento devem adequar- se ao previsto na Norma Reguladora 17 do Ministério do Trabalho e ser cumprida pela CONTRATADA

3.2.16. MOBILIÁRIO, EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS E RECURSOS HUMANOS

3.2.16.1. Todo o mobiliário que será utilizado pelos operadores de atendimento, analistas técnicos de qualidade e supervisores, é de responsabilidade da Contratada e deverão atender ao disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE);

3.2.16.2. Todos os equipamentos de informática, como microcomputadores, no-breaks e demais itens que serão utilizados pelos operadores de atendimento, analistas técnicos de qualidade e supervisores, é de responsabilidade da Contratada, e devem possuir configuração compatível para a execução dos serviços contratados.

3.2.16.3. Os equipamentos telefônicos dos postos de trabalho 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;

A Contratada deverá prover os profissionais para atendimento, conforme a demanda estimada do DETRAN/MS de 43.000 (quarenta e três mil) ligações por mês, sempre obedecendo às legislações trabalhistas e específicas da função, atuando

3.2.16.4. conforme horários do plano de ocupação das posições de atendimento definido pelo DETRAN/MS e nas dependências da CONTRATADA.

3.2.16.5. A Contratada deverá prover os profissionais para atendimento, conforme a demanda estimada do DETRAN/MS de 5.307 (cinco mil trezentos e sete) e-mails mês, sempre obedecendo às legislações trabalhistas e específicas da função, atuando conforme horários do plano de ocupação das posições de atendimento definido pelo DETRAN/MS e nas dependências da CONTRATADA.

3.2.17. QUANTIDADE DE OPERADORES DE ATENDIMENTO, ANALISTAS DE QUALIDADE E SUPERVISORES:

3.2.17.1. A quantidade de a serem disponibilizados deve obedecer a quantidade discriminada abaixo:

3.2.17.1.1. Operadores de atendimento receptivo da Central de Atendimento: 50

3.2.17.1.2. Operadores de atendimento dos serviços Fale Conosco (E-mail): 06

3.2.17.1.3. Operadores de atendimento dos serviços de PABX do DETRAN/MS: 02

3.2.17.1.4. Analistas Técnicos de Qualidade: 02

3.2.17.1.5. Supervisores: 02

3.2.17.2. 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 contratante, para exercer funções de atendimento presencial, poderão fazer turnos de 4 horas matutinas e 4 horas vespertino, respeitando os horários de almoço e outros previstos na legislação.

3.2.18. ATRIBUIÇÕES DOS OPERADORES DE ATENDIMENTO

- 3.2.18.1.** Realizar serviços de atendimento e Consulta ao público e usuários dos serviços DETRAN-MS, através de Sistemas Interativos de Teleatendimento, Telemarketing Ativo e Receptivo Multimídia (voz, chat e e-mail).
- 3.2.18.2.** Receber e efetuar ligações através de várias mídias (Voz, chat e e-mail).
- 3.2.18.3.** Realizar o atendimento de Consultas de Débitos de Veículos, multas e pontuação.
- 3.2.18.4.** Instrução do cliente quanto à navegação no site do DETRAN/MS.
- 3.2.18.5.** Abertura de ocorrências e encaminhamentos para tratamento.
- 3.2.18.6.** Registro e qualificação, correta e integralmente, de todas as ocorrências, solicitações e cadastro dos clientes no sistema de atendimento.
- 3.2.18.7.** Realização de Pesquisas de opinião e de avaliação de ações e projetos.

3.2.19. ATRIBUIÇÕES DOS SUPERVISORES

- 3.2.19.1.** Supervisionar o serviço das atendentes sob sua responsabilidade, supervisionando o cumprimento de prazos, pela qualidade do serviço e providenciando a solução dos problemas;
- 3.2.19.2.** Controlar a pontualidade a assiduidade e providenciando a substituição do atendente que vier a faltar;
- 3.2.19.3.** Fazer o controle administrativo, tais como, controle de ponto, afastamento, atestados entre outras atividades
- 3.2.19.4.** Ser a interface de comunicação entre o DETRAN/MS e a empresa Contratada
- 3.2.19.5.** Elaborar relatórios gerenciais solicitados pelo DETRAN/MS;
- 3.2.19.6.** Propor à aprovação do DETRAN/MS, novos scripts e roteiros de atendimento, que propiciem uma melhoria do atendimento;
- 3.2.19.7.** Estabelecer e submeter ao DETRAN/MS, novos padrões de atendimento de forma a garantir melhoria na qualidade dos serviços;
- 3.2.19.8.** Conduzir cursos de capacitação e desenvolvimento de seu pessoal;
- 3.2.19.9.** Estar atento a eventuais modificações na legislação que rege os serviços de Contact Center e propor adequações nos serviços;
- 3.2.19.10.** Analisar em conjunto com o DETRAN/MS, 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 dos clientes;
- 3.2.19.11.** Garantir a qualidade dos serviços e a satisfação do DETRAN/MS quanto aos serviços prestados cumprindo os Indicadores propostos;
- 3.2.19.12.** Adotar, junto ao DETRAN/MS, padrão de comunicação escrita, de forma a registrar todas as solicitações, reclamações ou sugestões ao desenvolvimento das atividades;
- 3.2.19.13.** Aplicar punições (advertência, suspensão e demissão), aos profissionais quando estritamente necessário.

3.2.20. ATRIBUIÇÕES DOS ANALISTAS TÉCNICOS DE QUALIDADE

- 3.2.20.1.** Escutar as ligações dos operadores com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento de acordo com os critérios e premissas estabelecidos no sistema de monitoria.
- 3.2.20.2.** Realizar o preenchimento do sistema de monitoria, bem como anotações de todas as informações da performance do operador durante o atendimento, identificando seus pontos fortes e os pontos que necessitam de aprimoramento;
- 3.2.20.3.** Realizar “feedback” do atendimento com os operadores, comunicando instruções, direcionando informações, identificando as necessidades e pontos de melhoria;
- 3.2.20.4.** Conduzir de forma ética o “feedback” comportamental dos operadores a fim de manter o equilíbrio e harmonia no ambiente de trabalho;
- 3.2.20.5.** Agregar valor aos processos e procedimentos do atendimento, identificando oportunidades de melhoria no atendimento realizado, otimizando a rentabilidade do negócio DETRAN/MS;

3.2.20.6. Manter o Supervisor informado sobre os aspectos importantes da monitoria e sobre a performance dos operadores;

3.2.20.7. Manter seu foco de atuação nas metas da área de monitoria (indicadores qualitativos), garantindo produtividade e qualidade do trabalho;

3.2.20.8. Verificar a satisfação dos clientes nas ligações – informando à supervisão das necessidades emergenciais, assim como oportunidades de melhorias em todo o processo;

3.2.20.9. Conduzir todo o sistema da qualidade de maneira justa e construtiva, evitando que a monitoria e o “feedback” sejam interpretados como formas de punição aos que cometem erros.

3.2.20.10. Substituir o Supervisor nos momentos em que este não esteja presente na operação.

3.2.20.11. Resgatar ligações e atendimentos para verificação de problemas ou reclamações.

3.2.20.12. Apresentar à gestão do DETRAN/MS as análises e os resultados do seu trabalho, conforme indicadores estipulados.

3.2.21. PERFIL DOS CARGOS

3.2.21.1. Antes do início dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos exigidos que comprove a escolaridade mínima exigida e o currículo dos profissionais, para apreciação do DETRAN/MS, devendo ser substituído o profissional que não preencha os requisitos mínimos estabelecidos (somente para idade e nível de escolaridade), conforme abaixo:

Operadores de Atendimento	<p>a) <i>Grau de Escolaridade:</i> Nível Médio completo. b) <i>Habilidades desejáveis:</i> Agilidade e qualidade na digitação, Boa comunicação (oral/escrita), falar e redigir o português correto, Organização, disciplina e assertividade, Capacidade de concentração, Boa resistência à pressão Capacidade de interpretar e compreender orientações. Iniciativa, Simpatia e cordialidade, “Gostar de servir”, Paciência, Boa dicção, Flexibilidade, Relação Interpessoal, Discrição, Argumentação, Empatia, Capacidade analítica, Domínio do pacote office e internet, Clareza e objetividade, Facilidade operacional com sistemas, Facilidade e agilidade na solução de demanda, Capacidade de trabalho em ambiente de constantes mudanças, Habilidade para contatar clientes, Voz agradável, Manter a calma em situações de estresse, Disciplina e assiduidade, Raciocínio rápido; Ter boa argumentação (principalmente tratando-se de ativo); Habilidade para o relacionamento com pessoas, Conduta ética</p>
Supervisores	<p>a) <i>Grau de Escolaridade:</i> Nível Superior completo ou cursando, preferencialmente na área de ciências humanas ou exatas. b) <i>Habilidades desejáveis:</i> Habilidade de liderança, Gestão do tempo e organização, Relacionamento interpessoal, Facilidade de comunicação, Flexibilidade, Dinamismo, Capacidade analítica, Domínio do pacote Office e internet, Conhecimento específico em ferramentas de Call Center/Contact Center, Conhecimentos básicos de direitos e deveres dos consumidores e legislações aplicáveis a Call Center/Contact Center, proatividade/iniciativa, Facilidade de trabalho em equipe, Didática para ministrar treinamentos, Domínio da escrita e capacidade de síntese, Resistência à pressão, Cordialidade, Discrição, Argumentação, Gestão por processos, Capacidade para dar feedbacks e Conduta Ética.</p>
Analistas Técnicos de Qualidade	<p>a) <i>Grau de Escolaridade:</i> Nível Médio completo. b) <i>Habilidades desejáveis:</i> Habilidade de relacionamento interpessoal, Proatividade /Iniciativa, Capacidade analítica, Organização, Facilidade de comunicação, Facilidade de trabalho em equipe, Capacidade para dar feedbacks, Domínio do pacote Office e internet, Assertividade, Argumentação, Facilidade de assimilar conteúdos técnicos, Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços; Capacidade de comunicação e expressão correta da língua portuguesa (escrita e falada); Capacidade analítica, interpretativas e sintéticas, Conhecimentos básicos de direitos e deveres dos consumidores e legislações aplicáveis a Call Center/Contact Center, Conduta ética</p>

* Todos os profissionais alocados ao Contrato devem ser maiores de 18 anos, completos até a data da contratação.

3.2.21.2. As exigências quanto ao perfil desejado são imprescindíveis em virtude da complexidade dos sistemas a serem utilizados e acessados, assim como em relação as informações a serem trabalhadas.

3.2.22. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

3.2.22.1. A CONTRATADA disporá de toda a mão de obra necessária à perfeita execução dos serviços objeto do presente Termo.

3.2.22.2. A CONTRATADA disponibilizará o material humano para as seguintes funções, na quantidade que for necessária e suficiente para atender a demanda da CONTRATANTE.

3.2.22.3. O processo de seleção dos profissionais é de responsabilidade da CONTRATADA, devendo esta analisar e classificar profissionais compatíveis com os perfis e atribuições dos cargos e disponibilidade de horário.

3.2.22.4. Os profissionais contratados não terão vínculo empregatício com o DETRAN/MS, devendo a CONTRATADA responsabilizar-se pelas despesas com o cumprimento das obrigações sociais, civis, fiscais, tributárias e trabalhistas, decorrentes da execução total dos serviços, correndo todas por sua exclusiva conta, inexistindo qualquer tipo de solidariedade do DETRAN/MS para com estas obrigações

3.2.22.5. A CONTRATADA deverá ter um gerente, que será responsável por representar a Contratada perante o Contratante, na qualidade de preposto, investida de autoridade para responder pela execução dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade dos mesmos; gerir os recursos humanos alocados nos serviços; garantir a execução das atividades de suporte à operação descrita neste documento; administrar e zelar por todo e qualquer recurso tecnológico e material disponibilizado pelo Contratante; definir ações que garantam a solução de conflito ou omissões não previstas em contrato, planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços.

3.2.22.6. A Contratada será responsável por supervisionar as atividades diárias desempenhadas pela Central interagindo somente com o Gestor do DETRAN/MS.

3.2.22.7. O Supervisor irá reportar-se ao Gestor do DETRAN/MS, para fins de gestão da operação de atendimento, elaboração de relatórios mensais, distribuição de tarefas diárias, produtividade e outros.

3.2.22.8. O controle de horas deverá ser feito pela Contratada e caberá ao DETRAN/MS a fiscalização. Em caso de divergências, o DETRAN/MS comunicará à Contratada que deverá tomar as medidas necessárias.

3.2.22.9. Caberá a Contratada recrutar, selecionar, contratar, treinar e monitorar os profissionais das equipes de monitoria, treinamento, planejamento e suporte técnico.

3.2.22.10. Não serão aceitos no contrato, profissionais cujo grau de escolaridade não atenda às exigências constantes deste Termo, devendo ser substituído no prazo estabelecido pelo DETRAN/MS todo aquele que for rejeitado por não atender os requisitos mínimos de escolaridade, sob pena de rescisão do contrato.

3.2.22.11. A qualificação técnica exigida neste item para os profissionais indicados pela CONTRATADA deverá ser comprovada no momento da assinatura do contrato, devendo ser apresentada cópia (frente e verso quando for o caso) dos comprovantes citados abaixo:

3.2.22.11.1. Diploma, no caso dos cursos superiores já concluídos; expedido por Instituição de Ensino autorizada pelo Ministério da Educação – MEC;

3.2.22.11.2. Certificado de Conclusão de Curso ou Diploma, no caso do curso técnico já concluído, expedido por Instituição de Ensino realizadora.

3.2.22.11.3. Comprovante de matrícula, no caso dos cursos superiores em andamento;

3.2.22.11.4. Currículo profissional indicando no mínimo: nome, data de nascimento, endereço, telefone e experiência profissional

3.2.23. TREINAMENTO

3.2.23.1. Os empregados da CONTRATADA deverão receber treinamentos sobre sistema e equipamentos por ela fornecidos, além de treinamentos específicos acerca dos produtos e serviços do DETRAN/MS e, ainda, sempre que houver inovação com

3.2.23.2. vistas a melhoria do mesmo, visando manutenção da qualidade mínima esperada para a execução dos serviços.

3.2.23.3. Os custos com treinamentos e capacitações serão de responsabilidade da Contratada, exceto aqueles que digam respeito aos sistemas fornecidos pelo DETRAN/MS,

quando houver, os quais serão ministrados mediante agenda prévia, por técnicos do próprio CONTRANTANTE.

3.2.23.4. É de responsabilidade da CONTRATADA, elaborar programa de treinamento inicial e de reciclagens, que contemplem o desenvolvimento do conhecimento técnico operacional e comportamental necessário para a prestação de serviços no Contact Center com o fornecimento de informações pela CONTRATANTE.

Institucional	a) Histórico, missão, visão e valores; b) Objetivos da Central de atendimento.
Técnico	a) Conhecimento dos serviços; b) Conhecimento do mercado; c) Código de Defesa do Consumidor.
Operacional	a) Rotinas e Procedimentos; b) Sistemas; c) Equipamento Telefônico; d) Atribuições profissionais.
Telemarketing	a) Excelência no atendimento; b) Técnicas de argumentação para o SAC (como tratar reclamações e sugestões); c) Técnicas de controle de estresse; d) Fonoaudiologia/ergonomia; e) Supervisão e liderança; f) Monitoramento; g) Retenção.
Comportamental	a) Postura; b) Atitude; c) Empatia; d) Pró-atividade; e) Assertividade.

3.2.24. MONITORIA DA QUALIDADE

3.2.24.1. Procedimentos de avaliação qualitativa da ligação, conforme critérios pré-definidos. Métricas e quesitos para avaliação da ligação podendo ser revisto mensalmente ou quando solicitado pelo DETRAN/MS. Itens que deverão ser observados quando da Avaliação da Monitoria:

Aspectos Técnicos	a) Personalização do atendimento b) Erros de português; c) Vícios de linguagem d) Expressões negativas; e) Conhecimento dos produtos/serviços; f) Consultas de telas necessárias; g) Procedimento de espera; h) Atender ao cliente prontamente; i) Fraseologias de abertura e encerramento; j) Permissividade x invasão; k) Técnicas de negociação.
Aspectos Comportamentais	a) Prolíxidade x objetividade; b) Adaptabilidade à linguagem sociocultural do cliente; c) Atenção; d) Condução da ligação; e) Tom de voz; f) Pro-atividade; g) Empatia; h) Controle emocional; i) Atitude positiva; j) Comprometimento; k) Saber ouvir e escutar; l) Encantamento; m) Expressões imperativas x atitudes imperativas.

Técnicas de Atendimento e Habilidade da Comunicação	a) Identifica-se com nome e empresa; b) Pede permissão para falar com o cliente/marketing permissividade; c) Estrutura estratégia de perguntas/conduzem ao objetivo; d) Demonstra cordialidade através da voz/personaliza contato; e) Utiliza linguagem sem termos técnicos; f) Sem vícios de linguagem /repetitivo/ uso diminutivo/palavras negativas / gerúndio; g) Neutraliza objeções/não se deixa abater/encara como oportunidade; h) Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto/sonda o cliente; i) Interage com o cliente/Empatia.
Conhecimento do Serviço	a) Agilidade na navegação/manuseio no sistema/tempo médio da ligação; b) Demonstra segurança/conduz a ligação/conhece o produto; c) Saber solucionar/assegurar o entendimento da resposta; d) Realiza todos os procedimentos, utiliza histórico, código do cliente; e) Faz o encerramento positivo/obteve comprometimento claro

3.2.25. RELATÓRIOS OPERACIONAIS

3.2.25.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios diários ou mensais, em meios digitais, com formato que permitam a avaliação gerencial, onde a CONTRATADA se responsabilizará pela guarda dos respectivos documentos originais, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, para análise do DETRAN/MS e de auditorias internas e externas, disponibilizando prontamente para consulta sempre que necessário.

3.2.25.2. Os Relatórios operacionais devem conter no mínimo os seguintes parâmetros/informações:

3.2.25.2.1. Resumo dos Indicadores de Desempenho, contendo:

- nº de ligações recebidas (* ligações recebidas no atendimento humano);
- nº de ligações atendidas (* ligações atendidas pelo operador no “atendimento humano”)
- tma receptivo – em segundos (* tempo médio de atendimento por ligação).
- nº de ligações realizadas (*ligações discadas);

3.2.25.3. Os relatórios operacionais necessários para o gerenciamento e desenvolvimento das atividades do contact center serão solicitados conforme necessidade e prazos estabelecidos pelo DETRAN/MS.

3.2.25.4. No decorrer do contrato poderão, a qualquer tempo, ser solicitados à CONTRATADA ajustes nos conteúdos e ou formatos/tipos de relatórios de acompanhamento.

3.2.25.5. O DETRAN/MS reserva o direito de, a qualquer momento, solicitar acesso às bases de informação da CONTRATADA para auditoria dos dados apresentados nos relatórios entregues.

3.2.26. ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SCRIPTS E FLUXO DE ATENDIMENTO

3.2.26.1. O serviço de elaboração e implantação de scripts e fluxo de atendimento envolve a execução das seguintes atividades:

3.2.26.1.1. Levantamento dos procedimentos e rotinas existentes no DETRAN/MS que manterão relacionamentos operacionais com a Central de Atendimento;

3.2.26.1.2. Otimização, em conjunto com o Gestor do DETRAN/MS, dos procedimentos e rotinas levantados, com vistas a sua adequação aos procedimentos de atendimento;

3.2.26.1.3. Implantação dos processos otimizados adequados aos serviços de atendimento executados pela Central e elaboração e implantação dos scripts que irão compor a base de conhecimento informatizada a ser utilizada no atendimento receptivo;

3.2.26.1.4. Acompanhamento dos resultados da aplicação dos scripts com vistas à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

3.2.26.2. Controle de Qualidade e Avaliação Interna

3.2.26.3. O serviço de controle de qualidade e avaliação interna envolve na execução das seguintes atividades:

3.2.26.3.1. Elaboração e encaminhamento de questionamentos referentes à prestação de serviço de teleatendimento ao Gestor do DETRAN/MS para respostas;

3.2.26.3.2. Monitorar a frequência e tipo de questionamento para atualizar os scripts;

3.2.26.3.3. Criar estratégias para otimizar os turnos e serviços;

3.2.26.3.4. Produzir informações necessárias ao atendimento;

- 3.2.26.3.5.** Disponibilizar, relatórios e informações gerenciais e de suporte operacional para consulta (on-line, via web, meio magnético ou impresso), conforme a disponibilidade de recursos e como solicitado pelo DETRAN/MS;
- 3.2.26.3.6.** Acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos operadores;
- 3.2.26.3.7.** Promover a avaliação individual e periódica dos operadores;
- 3.2.26.3.8.** Apresentar relatórios, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise se necessário e solicitado pelo contratante; e;
- 3.2.26.3.9.** Propor melhorias nas rotinas dos sistemas em produção, adequando-os as necessidades do ambiente operacional.

3.2.27. HORÁRIO DAS ATIVIDADES DO CONTACT CENTER

3.2.27.1. Os serviços do Contact Center deverão ser prestados pela Contratada de acordo com as disposições constantes do presente Termo, observados os horários estabelecidos pelo DETRAN/MS, conforme especificado abaixo:

Especificação dos serviços	Horário/Periodicidade
Eletrônico (URA)	Durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados.
Atendimento Humanizado (Atendimento do Contact Center)	Diariamente, das 7:00h às 18:00h, durante os dias úteis, assim considerados de segunda a sexta-feira, exceto sábados, domingos e feriados.
Atendimento do Fale Conosco (E-mail)	Diariamente, das 7:00h às 18:00h, durante os dias úteis, assim considerados de segunda a sexta-feira, exceto sábados, domingos e feriados.

3.3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

3.3.1. A solução deverá ser provida de requisitos de segurança, como controle de acesso, autenticação com o uso de credenciais usuário e senha, registro de eventos em log de auditoria com informações suficientes para análise.

3.3.2. A contratada não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações do DETRAN/MS.

3.3.3. A contratada não poderá veicular publicidade acerca do fornecimento a ser contratado, sem prévia autorização, por escrito, do DETRAN/MS.

3.3.4. A contratada é responsável civil, penal e administrativa quanto à divulgação indevida ou não autorizada de informações, realizada por ela ou por seus empregados.

3.3.5. É de responsabilidade da contratada garantir que as informações por ela obtidas em decorrência da execução desta contratação sejam mantidas em sigilo, não podendo ser divulgadas, exceto se previamente acordado, por escrito, entre as partes contratantes.

3.3.6. É de responsabilidade da contratada garantir o tratamento de dados pessoais de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais com objetivo específico de assegurar a proteção, privacidade e transparência de dados de pessoas físicas.

3.3.7. O Termo de Confidencialidade (anexo III) deverá ser assinado pelo representante legal da Contratada.

3.4. O prazo para início da execução do objeto será de 20 (vinte) dias corridos, a contar da data de assinatura do contrato.

3.5. Os serviços do Contact Center deverão ser prestados pela Contratada de acordo com as disposições deste Termo, observados os horários estabelecidos pelo Detran-MS, conforme especificado abaixo:

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	HORÁRIO/PERIODICIDADE
Eletrônico (URA)	Durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados.
Atendimento Humanizado (Atendimento do Contact Center)	Diariamente, das 7h às 18h, durante os dias úteis, assim considerados de segunda a sexta-feira, exceto sábados, domingos e feriados.



Atendimento do Fale Conosco (E-mail)

Diariamente, das 7h às 18h, durante os dias úteis, assim considerados de segunda a sexta-feira, exceto sábados, domingos e feriados.

3.6. O recebimento do serviço se efetivará, em conformidade com os art. 73 a 76 da Lei 8.666/93, nos seguintes termos:

3.6.1. Em cada uma de suas parcelas mensais, será recebido provisoriamente (anexo IV) pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de recepção pela Administração do relatório dos serviços do mês, acompanhado da nota fiscal/fatura representativa da prestação dos serviços.

3.6.1.1. Quando em desacordo com as especificações constantes no termo de referência e na proposta, os serviços poderão ser corrigidos ou refeitos ou substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas do contratado, e no caso de não serem atendidas as determinações deverão ser rejeitados.

3.6.1.2. Cabe ao fiscal do contrato avaliar o caso concreto para o fim de fixar prazo para as correções.

3.6.1.3. Na impossibilidade de serem refeitos os serviços ou na hipótese de não serem os mesmos executados, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à contratada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

3.6.2. O recebimento definitivo dar-se-á no prazo de 15 (quinze) dias úteis do recebimento provisório ou da data de conclusão das correções efetuadas com base no disposto no item 3.6.1.1., após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, mediante termo de aceite definitivo (anexo V).

3.6.3. Na hipótese da verificação a que se refere o subitem 3.6.2 não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

3.6.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade do contratado pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

3.7. QUALIDADE DO SERVIÇO

3.7.1. Níveis de Serviços (SLA)

3.7.1.1. A Contratada deverá disponibilizar *on line* à Contratante, todos os relatórios, diários e mensais, referentes aos indicadores de níveis de serviços estabelecidos nos itens abaixo:

3.7.1.1.1. Ligações Recebidas

a) Entende-se por ligação recebida as chamadas recebidas pelo PABX da Contratada. Todas as ligações recebidas devem ser atendidas pela URA.

3.7.1.1.2. Ligações não Recebidas

a) Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica) da Contratada. Os motivos para este comportamento normalmente Não Responde (NR) ou Linha Ocupada (LO).

b) INR – Índice de Ligações Não Recebidas: Meta de 3% de ligações não recebidas. O índice é formado pelo percentual de ligações ofertadas pela telefonia e que não entraram no PABX da Contratada em relação ao total de ligações do dia. Assim 97% ofertadas à Central de Atendimento devem ser absorvidas. Índice medido diariamente.

3.7.1.1.3. Perda de Ligações

a) Índice de Perda: de até 1% diário medido nos Períodos de Maior Movimento (PMN) dentro do dia.

b) Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento pela URA e/ou humano;

INDICADORES DE DESEMPENHO PARA ATENDIMENTO HUMANO

3.7.1.1.4. Tempo Médio de Atendimento – TMA

a) Entende-se por Tempo Médio de Atendimento (TMA) a avaliação do tempo médio de duração de cada atendimento, obtido pelo total de minutos utilizados no atendimento dividido pelo total de ligações, num determinado período de tempo;

b) O TMA da URA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação é de até 60 (sessenta) segundos;

c) O TMA estimado para a prestação do conjunto de serviços de informação no atendimento humano é de 120 (cento e vinte) segundos.

3.7.1.1.5. Tempo Médio de Espera

- a) Entende-se por Tempo de Espera, o tempo em segundos do momento em que a ligação entra na Central de Atendimento, é atendido pela URA, e após a navegação, entra na fila de espera para atendimento. Excluindo-se as ligações resolvidas na URA ou transferidas.
- b) TME – Tempo médio de Espera. É a média de todas as ligações que entram na URA e vão para a fila de espera para atendimento.
- c) ILE – Índice do tempo médio de atendimento da fila de espera: Meta de atender 93% das ligações da fila de espera em até 60 segundos na média. Índice medido diariamente.
- d) O tempo médio de espera aceito pela Contratante para que haja o atendimento humano da Contratada é de até 60 (sessenta) segundos depois de escolhida pelo usuário a opção de atendimento humano na URA.

3.7.1.1.6. Ligações abandonadas

- a) Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo usuário.
- b) ILA – Índice de ligações abandonadas: Meta de 3% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.

3.7.1.1.7. Pesquisa de Satisfação

- a) Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do cliente. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da Contratante.
- b) IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação: 90% de aprovação quanto aos serviços prestados pela Central, do universo entrevistado;
- c) O índice de satisfação será medido da seguinte maneira: Pesquisa de satisfação diária onde, ao término de todo atendimento, a ligação deverá ser retornada à URA, para que seja respondida a pesquisa e registrado o grau de satisfação com o atendimento.

3.7.1.1.8. Call Back:

- a) Entende-se por *call back* a ligação para o cliente, que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono de ligação após 60 segundos na fila de espera.
- b) ICB – Índice de *Call Back*: A meta é que 90% das ligações interrompidas ou abandonadas sejam recuperadas e o atendimento seja concluído;
- c) Todo e qualquer *Call Back* será realizado em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas da entrada da ligação, ressalvadas as ligações recebidas às sextas, sábados e domingos que deverão ser realizadas no primeiro dia útil subsequentes.

3.7.1.1.9. Turnover

Entende-se por *turnover* a rotatividade dos atendentes da contratada, levando em consideração os casos de desligamento da empresa e, também, de

- a) transferência de site, contemplando somente os serviços executados para o DETRAN-MS.
- b) ITO – Índice de *turnover*: Meta de até 5% ao mês.
- c) Absenteísmo - Entende-se por absenteísmo toda e qualquer falta ou ausência do posto de atendimento, seja ela causada por falta ou problema operacional: Meta de 95% de aderência ao dimensionamento.

3.7.1.1.10. Acordo de Níveis de Serviços (SLA) – Indicadores de Qualidade

- a) Os níveis de serviço estabelecidos pela Contratante entrarão em vigor a partir da assinatura do contrato, mas somente serão passíveis de penalidades após 90 dias do início do contrato, de forma a dirimir eventuais falhas e possibilitar correções; a Contratada deverá apresentar ainda um relatório consolidado mensal apresentando os índices da tabela acima em uma planilha única, em que deverão constar relacionados os valores totais e consolidados de cada relatório individual solicitado por índice.

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 NÃO CUMPRIMENTO
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, inclusão e/ou desativação parcial ou total na URA em até 24 (vinte e quatro) horas;	100%	Na ausência de solicitações (oportunidades) o Nível de Serviço do mês referência será "N/C"	Penalidade Leve
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 <i>Real-Time</i> (<i>on line</i>) Relatórios mensais – até o 3º dia útil do mês subsequentes	Penalidade média
Disponibilização ou não operação serviços	Manten os serviços de atendimento receptivo e/ou ativos, transferência de ligações sem operação sem prévio aviso e anuênciam da Contratante	08:00 às 20:00 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
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

3.7.1.1.12. O quadro abaixo representa as penalidades a serem aplicadas, conforme a natureza do indicador:

Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Padrão/ Meta	Penalidade pelo não cumprimento
ILE – Índice do Tempo Médio de Atendimento da Fila de espera	O tempo médio de espera aceito pela Contratante para que haja o atendimento humano da Contratada é de 60 (sessenta) segundos após a opção de atendimento da URA	Relatório Mensal	Atender 93% das ligações em até 60 segundos	Penalidade Grave
INR – Índice de Ligações Não Recebidas	Entende-se por ligação não recebida as chamadas que a central pública de telefonia não conseguiu entregar para o PABX (CPCT – Central Privada de comutação telefônica) da Contratada. Os motivos para este comportamento normalmente Não Responde (NR) e Linha Ocupada (LO). O total de ligações corresponde a todas as ligações ofertadas pela empresa de telefonia pública no dia.	Relatório Mensal	Não receber no máximo 3% das ligações ofertadas	Penalidade Grave
IPL – Índice de Ligações Perdidas	Entende-se por Perda toda a ligação que por qualquer razão não entrou no sistema de atendimento. O sistema de atendimento consiste em toda a ligação onde o usuário receba informação através do atendimento pela URA, e/ou humano;	Relatório mensal	Perder no máximo 1% das ligações que chegaram ao PABX até a URA	Penalidade Grave
IPS – Índice de Pesquisa de Satisfação	Entende-se por pesquisa de satisfação o recurso empregado a fim de mensurar o nível dos serviços prestados, tendo por base a manifestação do cidadão. A parametrização da pesquisa de satisfação é de responsabilidade da contratante.	Deve ser realizado Diário e Campanha Relatório Mensal	Ter um índice de satisfação de 90%	Penalidade Grave
ICB – Índice de Call Back	Entende-se por <i>call back</i> a ligação para o candidato, que teve seu atendimento interrompido ou abandonado, para continuidade do atendimento. Pode acontecer quando a ligação é interrompida no meio do atendimento humano ou abandono de ligação após 60 segundos na fila de espera.	Diário Relatório Mensal	Retornar 90% das ligações	Penalidade Leve
Absenteísmo	Entende-se por absenteísmo toda e qualquer falta ou ausência do posto de atendimento, seja ela causada por falta do operador ou problema operacional	Mensal Relatório	95% de aderência a escala de dimensionamento. Na ausência informa "N/C"	Penalidade Média



DETRAN MS

Nome	Objetivo	Padrão de Fornecimento	Padrão/ Meta	Penalidade pelo não cumprimento
ILA – Índice de ligações abandonadas	Entende-se por Ligações Abandonadas as ligações recebidas pela Central de Atendimento, e que após entrarem na fila de espera são desligadas pelo cliente.	Mensal Relatório Mensal	– Meta 3% das ligações abandonadas em relação ao total de ligações recebidas.	Penalidade Média
ITO – Índice de turnover	Entende-se <i>turnover</i> a rotatividade dos atendentes da Contratada, levando em consideração os casos de desligamento da empresa e, também, de transferência de site, contemplando somente os serviços executados para o DETRAN-MS.	Mensal Relatório Mensal	– Ter turnover de no máximo 20%. Na ausência informar "N/C"	Penalidade Média

Obs: N/C = Não Consta.

3.7.1.1.13. As penalidades cometidas pela Contratada serão acrescidas de desconto mensal no faturamento conforme descritivo abaixo:

3.7.1.1.13.1. LEVE - Desconto de 1% do faturamento mensal em que ocorreu para cada penalidade;

3.7.1.1.13.2. MÉDIA – Desconto de 3% do faturamento mensal em que ocorreu para cada penalidade;

3.7.1.1.13.3. GRAVE - Desconto de 5% do faturamento mensal em que ocorreu para cada penalidade;

3.7.1.1.14. As penalidades podem ser cumulativas, não ultrapassando o teto máximo de 30% do faturamento total. Caso ultrapasse esse valor, será emitida advertência para o Contratante.

3.7.1.1.15. O acúmulo e recorrência das penalidades pode acarretar o cancelamento do contrato bem como multa a ser definida pelo setor jurídico da Contratante como meio indenizatório.

3.7.1.1.16. A emissão de 3 (três) advertências acarretará o cancelamento do contrato.

4. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

4.1. O procedimento para a pesquisa de preços observará:

4.1.2. O disposto no Decreto Estadual nº 15.617/2021, ou o regulamento estadual correspondente que lhe venha substituir, quando diante de utilização de recurso estadual ou recurso não oriundo de transferência voluntária efetivada pela União;

Depois de realizada a pesquisa de preços, fica a unidade administrativa competente AUTORIZADA a constar, como anexo do Edital, o preço de referência, a

4.2. planilha com informações pertinentes ao item a ser licitado, a unidade de medida e o quantitativo.

4.3. O valor estimado da contratação, assim como a planilha de custo e formação de preço compõe o anexo VI.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

5.1. O critério de julgamento adotado será o MENOR PREÇO GLOBAL, observadas as exigências contidas no Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

6. PARCELAMENTO DO OBJETO

6.1. É sabido que o parcelamento da solução é a regra, devendo a licitação ser realizada por item sempre que o objeto for divisível, desde que se verifique não haver prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala, visando propiciar a ampla participação de licitantes, que embora não disponham de capacidade para execução da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas.

6.2. Na análise do objeto da demanda identificam-se, a necessidade da prestação de serviço de Contact Center.



6.3. Contudo, a contratação dos serviços em item único sem parcelamento, é a que melhor atende aos interesses do DETRAN/MS, pelas seguintes razões:

6.3.1. É a solução que leva a integração e a operacionalização das partes da solução. A aquisição de mobiliários, equipamentos específicos de Contact Center, e a contratação de mão-de-obra, em contratos apartados, dificultaria a dinâmica da prestação do serviço, pois os mobiliários e os equipamentos específicos de Contact Center, serem adquiridos deverão ser utilizados pelos operadores de Contact Center, formando uma prestação de serviço único.

6.3.2. Não é vantajoso ao DETRAN/MS realizar a aquisição de mobiliários e equipamentos de Contact Center para que uma empresa terceira faça a utilização destes, justificando desta forma que a própria empresa forneça a solução como um todo, seja mobiliário para o uso dos operadores de Contact Center, equipamentos de Contact Center, para a operação do sistema de atendimento como um todo e o fornecimento de mão-de-obra especializada para realizar os atendimentos aos usuários do DETRAN/MS.

6.3.3. Portanto, apresenta-se como solução mais segura e econômica a contratação de ambas parcelas em lote único.

6.4. Consórcio

6.4.1. Não há viabilidade para formação de consórcios, visto que, não são necessários instrumentos para ampliação da competitividade para esse caso, pois várias são as empresas que podem participar desse certame, por ser um serviço usual do setor público.

6.5. Subcontratação

6.5.1. Considerando que a subcontratação deve ser tratada como exceção, de tal modo que a jurisprudência do TCU só tem admitido, em regra, a subcontratação parcial e, ainda assim, quando não se mostrar viável sob a ótica técnica-econômica a execução integral do objeto por parte da Contratada. No caso em tela, conclui-se ser perfeitamente executável o objeto diretamente pela Contratada, sem necessidade de subcontratação do objeto, razão pela qual sua possibilidade está vedada.

7. PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTO

7.1. A Lei Complementar n. 123/2006 vem dar tratamento diferenciado e simplificado à participação de ME e EPP e deve ser obrigatoriamente aplicada nas contratações da Administração Pública.

7.2. Após a realização de pesquisa de preços, providenciada pela unidade competente, é conhecida a média de preços do item. Assim, caso o valor médio seja de até R\$ 80.000,00 será aplicada a exclusividade na participação de ME/EPP conforme inciso I, art. 48, da Lei Complementar 123/2006.

7.2.1. Caso a média de preços obtida seja superior a R\$ 80.000,00 poderá ser aplicada cota de até 25% destinada à participação de ME/EPP, nos termos do art. 28 da Lei Complementar estadual n. 197/14.

7.3. Contudo, o caso em tela ultrapassa o valor para exclusividade e não é vantajoso para a administração pública a cota de 25% conforme prevê o art. 28 da Lei Complementar Estadual n. 197/14 pois, pode representar prejuízo ao conjunto do objeto a ser contratado impedindo assim a aplicação do tratamento diferenciado para micro, pequenas empresas e empresas de pequeno porte.

7.4. Devendo considerar também que o objeto deste termo será tratado como indivisível e não será permitida a subcontratação.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. Deverão ser designados servidores ou comissões responsáveis pela gestão do contrato e pelo acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço, observado o disposto no Decreto n. 15.530, de 8 de outubro de 2020.

8.1.1. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática.

8.2. Os servidores ou comissões designadas para a gestão e fiscalização do contrato deverão ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

8.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência, sem prejuízo do dever de observância às atribuições definidas no Decreto n. 15.530/2020.

8.4. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

8.5. Durante a execução do objeto, o fiscal do contrato 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.

8.6. O fiscal do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.7. Em hipótese alguma será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.8. 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.

8.9. O fiscal do contrato deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666/93.

8.10. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência, no edital e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666/93.

8.11. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/93.

8.12. Os servidores ou comissões designadas para a gestão e fiscalização do contrato anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

8.13. A contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

8.14. A contratada se obriga a permitir que a auditoria interna da contratante e/ou auditoria externa por ela indicada tenha acesso a todos os documentos que digam respeito ao contrato.

8.15. A Contratante realizará a fiscalização sobre o contrato com rigoroso controle de qualidade e procederá o recebimento dos produtos procedendo ao atesto na respectiva Nota Fiscal, juntamente com o respectivo termo de aceite provisório (anexo IV) ou termo de aceito definitivo (anexo V) conforme o caso concreto.

8.16. GESTOR E FISCAL DO CONTRATO:

8.16.1. Gestor do contrato:

8.16.1.1. Nome: Robson Roberto Duarte Alencar

8.16.1.1.1. Matrícula: 65.183.024

8.16.1.1.2. Área: Diretoria de Tecnologia da Informação

8.16.1.1.3. Telefone: 3368-00104

8.16.1.1.4. E-mail: dirti@detran.ms.gov.br

8.16.2. Fiscal do contrato:

8.16.2.1. Nome: Joelma dos Santos Aristimunha Bonifácio

8.16.2.1.1. Matrícula: 120.533.021

8.16.2.1.2. Área: Diretoria de Tecnologia da Informação



8.16.2.1.3. E-mail: dirti@detran.ms.gov.br

8.16.2.1.4. Telefone: 3368-0104

8.16.3. Caso, no decorrer do contrato, os servidores acima indicados como responsáveis pelo recebimento do objeto, fiscalização de contrato e/ou gestão de contrato estejam afastadas de suas funções, caberá ao Órgão a indicação de substituto.

9. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas decorrentes da contratação da presente licitação correrão à conta do DETRAN-MS, função programática n. 06.122.0013.4116.0001 – custeio adm, natureza da despesa n. 33903701 - Apoio administrativo, Técnico e Operacional, fonte de recurso 0179980021-outras vinculações legais – DETRAN.

9.2. A contratante reserva-se no direito de, a seu critério, utilizar ou não a totalidade da reserva orçamentária prevista.

9.3. As despesas efetuadas no próximo exercício correrão à conta do respectivo orçamento, dentro da mesma programação financeira.

10. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

10.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA, QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

10.1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

10.1.1.1. Regularidade Fiscal - Entre os documentos solicitados no Edital fica definido para este certame que a empresa vencedora da melhor proposta deverá apresentar também Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio do licitante que comprove a regularidade de débitos tributários referentes ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN;

10.1.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1.2.1. A licitante deverá apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza e porte, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que especifique(m) em seu objeto necessariamente os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades e prazo contratual, datas de início e término e local da prestação dos serviços.

10.1.2.2. Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) de serviços similares ao objeto da licitação que demonstre(m) que a empresa prestou serviços correspondentes a 50% (cinquenta por cento) do objeto da licitação.

10.1.2.3. A comprovação a que se refere o item 10.1.1.2. poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos contratos quanto dispuser a licitante.

10.1.2.4. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação da pessoa jurídica emitente e a identificação do signatário. Caso não conste do(s) atestado(s) telefone para contato, a licitante deverá apresentar também documento que informe telefone ou qualquer outro meio de contato com o emitente do(s) atestado(s).

10.1.2.5. Conforme art. 43, §3º da Lei nº 8.666/93, os conteúdos dos atestados/declarações poderão ser objeto de averiguação pelo DETRAN/MS, mediante diligências. Nesse procedimento, poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados;

10.1.2.6. A exigência pela apresentação de atestado técnico descrito, se faz necessária para resguardar a administração pública no sentido de garantir a execução do contrato e consequentemente atender as demandas Órgão. Vale ressaltar também que tal exigência não compromete a competitividade do certame.

10.2. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

10.2.1. Como critério de habilitação, quanto à qualificação econômico-financeira, adota-se o Índice de Solvência Geral que deve ser maior 1,0.

10.2.2. A seleção de licitantes com capacidade econômico-financeira suficiente para assegurar a execução integral do contrato tem por dispositivo legal o artigo 31, §§1º e 5º da Lei n. 8.666/93. Assim, necessário se faz que a Administração Pública se previna de empresas sem quaisquer responsabilidades ou respaldo financeiro para a execução contratual e que não guardem capacidade financeira para assegurar o cumprimento do objeto da licitação até sua conclusão.

10.2.3. Referida capacidade financeira não diz respeito apenas ao cumprimento contratual, mas também a suportar possíveis atrasos no pagamento.

10.2.4. A Lei n. 8.666/93 não menciona de forma detalhada sobre o assunto, não havendo como definir um critério rígido para avaliar a conveniência do índice exigido. A Norma Geral de Licitações não traz, assim, a obrigatoriedade de observância específica dos índices contábeis a serem postos no edital. Porém, a prática administrativa adotou a praxe dos índices contidos em instruções normativas.

10.2.5. Por óbvio, a Administração não quer contratar uma empresa que não tenha idoneidade financeira ou condições de executar um contrato.

10.2.6. Assim, a Administração deve usar critérios usuais. Esses critérios foram estabelecidos lá atrás através da Instrução Normativa MARE-GM n. 5, de 21/7/1995 e prevalece, até hoje, da mesma forma, dispostos na Instrução Normativa n. 3, de 26/4/2018. Da redação dessa norma, a comprovação da boa situação financeira de empresa será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC).

10.2.7. Na falta de normatização estadual do índice de solvência para os editais de licitação, utiliza-se como parâmetro normativo o índice “Solvência Geral” previsto na Instrução Normativa n. 3, de 26 de abril de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (atualizada), de forma a comprovar a boa situação financeira da empresa.

10.2.8. Assim temos como Solvência Geral (SG)

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não-Circulante}} > 1$$

10.2.9. O índice de Solvência Geral expressa o grau de garantia que a empresa dispõe em Ativos (totais) para pagamento do total de suas dívidas. Envolve além dos recursos líquidos também os permanentes. O resultado > 1 é recomendável à comprovação da boa situação financeira.

10.2.10. Ainda, caso as empresas não atingirem o índice acima previsto, poderá comprovar capital mínimo ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor referente ao (s) lote (s) que esteja apresentando proposta, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta de preços, na forma da lei, de acordo com os §§ 2º e 3º do artigo 31 da Lei nº. 8.666/93.

10.2.11. Tal possibilidade está adequada, tendo em vista que, sobre o tema, a Súmula 275 do TCU assim dispõe: “Para fins de qualificação econômico-financeiro, a Administração pode exigir das licitantes, de forma não cumulativa, capital social mínimo, patrimônio líquido mínimo ou garantias que assegurem o adimplemento do contrato a ser celebrado, no caso de compras para entrega futura e de execução de obras e serviços.”

10.2.12. Assim, optou-se pela indicação de capital mínimo ou valor do patrimônio líquido de 10% (dez por cento), em virtude de a exigência em porcentagem em grau máximo proteger as contratações efetuadas por este Estado.

10.3. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE

10.3.1. Constituem obrigações da Contratante, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:

10.3.1.1. Nomear Gestor e Fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

10.3.1.2. O gestor e os fiscais deverão acompanhar e/ou fiscalizar todos os produtos/serviços especificados neste Termo de Referência conforme Artigos 14, 15 e 16 do Decreto 15.530/20.

10.3.2. Exercer a fiscalização sobre o contrato com rigoroso controle de qualidade.

10.3.3. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo, bem como por quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

10.3.4. Exigir, mensalmente, os documentos comprobatórios do pagamento de pessoal, do recolhimento dos encargos sociais, benefícios, ou adotar qualquer outro procedimento de verificação que julgar necessário;

10.3.5. Quando deparando com alguma irregularidade que impeça o adimplemento do valor da pontuação, será conferido determinado prazo (a exemplo, 5 dias úteis, a contar da comunicação) para que regularize a falta e, caso não aja regularização, (1) a fazer o desconto nas faturas, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis; (2) a depositar os valores retidos cautelarmente junto à Justiça do Trabalho, como o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes;

10.3.6. Quando diante de inadimplemento por parte da contratada, será notificado o sindicato representante da categoria do trabalhador para acompanhar o pagamento das respectivas verbas;

10.3.7. Quando diante de descumprimento de obrigações por parte da contratada e não havendo o devido saneamento pela mesma no prazo assinalado pela contratante, será instaurado procedimento administrativo para fins de aplicação da penalidade cabível, assegurando-se o devido processo legal e o contraditório.

10.4. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

10.4.1. Constituem obrigações da Contratada, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:

10.4.1.1. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os arts. 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

10.4.1.2. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do Departamento Estadual de Trânsito do Mato Grosso do Sul ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa; (anexo III – Termo de confidencialidade)

10.4.1.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

10.4.1.4. É de responsabilidade da contratada realizar os levantamentos referentes às integrações sistêmicas que se fizerem necessárias junto aos sistemas do DETRAN-MS, cabendo a mesma apresenta-los a Diretoria de Tecnologia do órgão para análise e estratégias de integração.

10.4.2. As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018).

10.4.2.1. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.

10.4.3. A contratada obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade, sigilo de toda informação, dados pessoais e base de dados a que tiver acesso, nos termos da LGPD, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no instrumento contratual.

10.4.3.1. A contratada não poderá se utilizar de informação, dados pessoais ou base de dados a que tenha acesso, para fins distintos da execução dos serviços especificados no instrumento contratual.

10.4.3.2. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação do ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, responsabilizando-se a contratada pela obtenção e gestão.

10.4.4. A contratada obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a promover a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados que tenha acesso, a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos accidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito; tudo isso de forma a reduzir o risco ao qual o objeto do contrato ou o ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL está exposto.

10.4.5. A contratada deverá manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo.

10.4.5.1. A contratada deverá permitir a realização de auditorias do ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações relacionadas à sistemática de proteção de dados.

10.4.5.2. A contratada deverá apresentar ao ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como os demais dispositivos legais aplicáveis.

10.4.6. A contratada se responsabilizará por assegurar que todos os seus colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, devendo estes assumir compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, documento que estará disponível em caráter permanente para exibição ao ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, mediante solicitação.

10.4.6.1. A contratada deverá promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, em caso de desligamento de funcionário das atividades inerentes à execução do contrato.

10.4.7. A contratada não poderá disponibilizar ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização por escrito, informação, dados pessoais ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto do instrumento contratual.

10.4.7.1. Caso autorizada transmissão de dados pela contratada a terceiros, as informações fornecidas/compartilhadas devem se limitar ao estritamente necessário para o fiel desempenho da execução do instrumento contratual.

10.4.8. A contratada deverá adotar planos de resposta a incidentes de segurança eventualmente ocorridos durante o tratamento dos dados coletados para a execução das finalidades do contrato, bem como dispor de mecanismos que possibilitem a sua remediação, de modo a evitar ou minimizar eventuais danos aos titulares dos dados.

10.4.9. A contratada deverá comunicar formalmente e de imediato ao ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a Titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções.

10.4.9.1. A comunicação acima mencionada não eximirá a contratada das obrigações, e/ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

10.4.10. Encerrada a vigência do contrato ou após a satisfação da finalidade pretendida, a contratada interromperá o tratamento dos dados pessoais disponibilizados pelo ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL e, em no máximo trinta dias, sob instruções e na medida do determinado por este, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a contratada tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal.

10.4.11. A contratada ficará obrigada a assumir total responsabilidade e resarcimento por todo e qualquer dano e/ou prejuízo sofrido incluindo sanções aplicadas pela autoridade nacional decorrentes de tratamento inadequado dos dados pessoais compartilhados pelo ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL para as finalidades pretendidas no contrato.

10.4.12. A contratada ficará obrigada a assumir total responsabilidade pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais no processo de tratamento dos dados compartilhados pelo ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL.

10.4.12.1. Eventuais responsabilidades serão apuradas de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

10.4.13. Fornecer logo após o início da prestação dos serviços, e sempre que solicitado:

10.4.13.1. Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização dos exames médicos (admissional e periódicos e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função);

10.4.13.2. Comprovante de cadastramento do trabalhador no regime do PIS/PASEP;

10.4.13.3. Recibo de concessão do aviso de férias (30 dias antes do respectivo gozo);

10.4.13.4. Recibo de pagamento, atestando recebimento de salários mensais e adicionais, férias 1/3 e 13º salário (1ª e 2ª parcelas), quando da época própria, além de salário-família, caso devido, assinado pelo empregado, ou, conforme o artigo 464 da CLT, acompanhado de comprovante de depósito bancário na conta do trabalhador;

10.4.13.5. Comprovante de entrega da RAIS e de que o trabalhador dela fez parte, quando for o caso;

10.4.13.6. Outros documentos que a administração julgar necessários para a fiscalização da perfeita execução;

10.4.14. Autorizar a administração contratante, no momento da assinatura do contrato:

10.4.14.1. A fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGRS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

10.4.14.2. Na hipótese de não ser possível a realização desses pagamentos pela própria administração, como é o caso de falta da documentação pertinentes (folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento) que os valores retidos cautelarmente sejam depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes;

10.4.14.3. Fornecer, sempre que solicitados pela contratante, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, e do pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos empregados colocados à disposição da contratante, devendo-se estar atento que a ausência da documentação pertinente ou da comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS implicará a retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, mediante prévia comunicação, até que a situação seja regularizada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

10.4.14.4. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

10.5. GARANTIA CONTRATUAL

10.5.1. A CONTRATADA prestará garantia de execução do Contrato, nos moldes do art. 56 da lei nº 8.666/93, 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, limitada ao equivalente a 2 (dois) meses do custo da folha de pagamento dos empregados da CONTRATADA que venha participar da execução dos serviços contratados.

10.5.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da 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.

10.5.3. 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).

10.5.4. 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. 8.666/93.

10.5.5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período mínimo de 90 dias após o término da vigência contratual. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado após expirada a vigência do contrato ou a validade da garantia.

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

10.5.7. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

10.5.8. Prejuízos diretos causados à administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

10.5.9. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela administração à contratada; e

10.5.10. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

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

10.5.12. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da contratante, por meio de depósito no Banco do Brasil, Ag. 2576-3, conta corrente nº 6.00014-2, CNPJ Nº 01.560.929/0001-38 e encaminhar o comprovante para o email contratos@detran.ms.gov.br.

10.5.13. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ser 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, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

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

10.5.15. 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.

10.5.16. 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 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

10.5.17. A contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

10.5.18. Será considerada extinta a garantia:

10.5.19. 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;

10.5.20. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do Contrato, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

10.5.21. 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.

10.5.22. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no edital e no contrato.

10.6. DO PAGAMENTO

10.6.1. O pagamento deverá observar eventual retenção ou glosa com base nos indicadores estabelecidos no neste Termo de Referência, sem prejuízo das sanções cabíveis.

10.6.2. Na pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de inadimplência contratual decorrente do não atingimento dos níveis mínimos de serviços o valor será descontado da fatura ou créditos existentes em favor da Contratada.

10.7. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO (REPACTUAÇÃO)

10.7.1. Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado com relação aos custos relativos à mão de obra, desde que solicitado pela CONTRATADA e observado o interregno mínimo de 1 ano, contado na forma apresentada no subitem a seguir, o valor consignado no Contrato será repactuado, competindo àquela justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE.

10.7.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:

a) Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

b) Para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa):do último reajuste

c) aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa;

d) Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não decorrentes da mão de obra): a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

10.7.3. Nas repactuações subsequentes a primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se

como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independente daquela em que celebrada ou apostilada.

10.7.4. O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data de encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

10.7.5. O não exercício do direito à repactuação nos moldes ditados pelo subitem anterior implicará em sua preclusão.

10.7.6. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser preiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

a) Da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;

b) Do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor público (tarifa);

c) Do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado;

10.7.7. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercida tão logo se disponha dos valores reajustados sob pena de preclusão

10.7.8. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferencias, a repactuação deverá ser dívida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

10.7.9. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.

10.7.10. A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

10.7.11. Quando a repactuação se referir aos custos da mão de obra, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.

10.7.12. Quando a repactuação solicitada pela CONTRATADA se referir aos custos sujeitos à variação dos preços de mercado (insumos não decorrentes da mão de obra), o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do seguinte índice de reajustamento IGP-M (índice geral de preços de mercado).



ANEXO I “B”

DEMANDA DE LIGAÇÕES MÊS

Total de Chamadas - Janeiro à Junho - 2021

Total de Chamadas - Janeiro à Junho - 2021									
Report : Total de Ligações por Fila Mensal									
File : QueueReport-IntervalSummary									
Print By : Fernando									
Print Date : 24/01/2022 11:58									Version : 7.5.0.0 (8)
Page : 1 of 4									Rubrica: Joéma
Dates : 6/1/2021 to 12/31/2021									Creation Date : 1/24/2022

Time Interval: 2 Hr

0100										
Time Interval	Total Calls						Abandoned Calls		Answered Calls	
	Total Calls	Answered	Abandoned	Short	Abandoned %	Escalated	Max Wait Time	Avg Wait Time	Max Wait Time	Avg Wait Time
6:00:00	665	645	4	16	0.60 %	665	0:01:32	0:00:26	0:09:20	0:00:31
8:00:00	4947	4857	41	49	0.83 %	4947	0:07:35	0:01:50	0:19:39	0:01:34
10:00:00	3499	3437	19	43	0.54 %	3499	0:06:37	0:02:33	1:28:50	0:01:49
12:00:00	2596	2538	13	45	0.50 %	2596	0:08:47	0:03:44	0:19:26	0:01:22
14:00:00	3387	3307	13	67	0.38 %	3387	0:09:35	0:02:10	0:44:40	0:01:36
16:00:00	500	488	1	11	0.20 %	500	0:00:57	0:00:57	0:14:34	0:00:55
Total	15594	15272	91	231	0.58 %	15594	0:09:35	0:02:14	1:28:50	0:01:34

Time Interval: 2 Hr

0500										
Time Interval	Total Calls						Abandoned Calls		Answered Calls	
	Total Calls	Answered	Abandoned	Short	Abandoned %	Escalated	Max Wait Time	Avg Wait Time	Max Wait Time	Avg Wait Time
6:00:00	6229	5156	1008	65	16.18 %	6229	0:20:03	0:04:00	0:21:41	0:03:32
8:00:00	31346	18470	12447	429	39.71 %	31346	0:19:56	0:04:49	0:22:29	0:08:39
10:00:00	34253	25637	8208	408	23.96 %	34253	0:23:11	0:03:45	292:42:45	0:06:30
12:00:00	31839	24340	7102	397	22.31 %	31839	0:18:30	0:03:53	0:20:16	0:04:20
14:00:00	26336	14942	10923	471	41.48 %	26336	0:21:14	0:04:48	64:45:53	0:09:45
16:00:00	4075	2334	1657	84	40.66 %	4075	0:16:56	0:04:14	0:20:36	0:06:21

Report : Total de Ligações por Fila Mensal	Version : 7.5.0.0 (8)
File : QueueReport-IntervalSummary	
Print By : Fernando	Page : 1 of 4

ANEXO I

Processo: 31/019.805/2022 Data: 21/06/2023 FIs:

Rubrica: Joéma



GOVERNO
DO ESTADO
Mato Grosso do Sul

Proc. Administrativo n. 31/019.805/2022
Data 06/11/2023 Fls. _____
Rubrica: _____

Total de Chamadas - Janeiro à Junho - 2021

Dates : 6/1/2021 to 12/31/2021

Creation Date : 1/24/2022

Total	134078	90879	41345	1854	30.84 %	134078	0:23:11	0:04:24	292:42:45	0:06:43
-------	--------	-------	-------	------	---------	--------	---------	---------	-----------	---------

Time Interval: 2 Hr

0500Automatico										
Time Interval	Total Calls						Abandoned Calls		Answered Calls	
	Total Calls	Answered	Abandoned	Short	Abandoned %	Escalated	Max Wait Time	Avg Wait Time	Max Wait Time	Avg Wait Time
0:00:00	23	23	0	0	0.00 %	23	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
2:00:00	2	2	0	0	0.00 %	2	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
4:00:00	21	21	0	0	0.00 %	21	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
6:00:00	1095	1095	0	0	0.00 %	1095	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
8:00:00	25706	25706	0	0	0.00 %	25706	0:00:00	0:00:00	0:00:01	0:00:00
10:00:00	14001	14001	0	0	0.00 %	14001	0:00:00	0:00:00	0:00:01	0:00:00
12:00:00	8198	8198	0	0	0.00 %	8198	0:00:00	0:00:00	0:00:01	0:00:00
14:00:00	14054	14054	0	0	0.00 %	14054	0:00:00	0:00:00	0:00:01	0:00:00
16:00:00	3091	3091	0	0	0.00 %	3091	0:00:00	0:00:00	0:00:01	0:00:00
18:00:00	762	762	0	0	0.00 %	762	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
20:00:00	180	180	0	0	0.00 %	180	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
22:00:00	41	41	0	0	0.00 %	41	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Total	67174	67174	0	0	0.00 %	67174	0:00:00	0:00:00	0:00:01	0:00:00

Report : Total de Ligações por Fila Mensal	Version : 7.5.0.0 (8)
File : QueueReport-IntervalSummary	Page : 2 of 4
Print By : Fernando	Print Date : 24/01/2022 11:58



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

Proc. Administrativo n. 31/019.805/2022
Data 06/11/2023 FIs. _____
Rubrica: _____

Total de Chamadas - Janeiro à Junho - 2021

Dates : 6/1/2021 to 12/31/2021

Creation Date : 1/24/2022

Time Interval: 2 Hr

AA 0500 Redirecionamento										
Time Interval	Total Calls						Abandoned Calls		Answered Calls	
	Total Calls	Answered	Abandoned	Short	Abandoned %	Escalated	Max Wait Time	Avg Wait Time	Max Wait Time	Avg Wait Time
0:00:00	8	0	5	3	62.50 %	8	0:00:01	0:00:00	0:00:00	0:00:00
2:00:00	4	0	4	0	100.00 %	4	0:00:01	0:00:00	0:00:00	0:00:00
4:00:00	12	0	5	7	41.67 %	12	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
6:00:00	1027	0	644	383	62.71 %	1027	0:00:01	0:00:00	0:00:00	0:00:00
8:00:00	190	0	134	56	70.53 %	190	0:00:01	0:00:00	0:00:00	0:00:00
10:00:00	200	0	133	67	66.50 %	200	0:00:01	0:00:00	0:00:00	0:00:00
12:00:00	97	0	66	31	68.04 %	97	0:00:01	0:00:00	0:00:00	0:00:00
14:00:00	64	0	43	21	67.19 %	64	0:00:01	0:00:00	0:00:00	0:00:00
16:00:00	5301	0	4076	1225	76.89 %	5301	0:20:32	0:03:35	0:00:00	0:00:00
18:00:00	1496	0	1125	371	75.20 %	1496	0:00:01	0:00:00	0:00:00	0:00:00
20:00:00	224	0	168	56	75.00 %	224	0:00:01	0:00:00	0:00:00	0:00:00
22:00:00	22	0	14	8	63.64 %	22	0:00:01	0:00:01	0:00:00	0:00:00
Total	8645	0	6417	2228	74.23 %	8645	0:20:32	0:00:22	0:00:00	0:00:00

Time Interval: 2 Hr

Processo: 31/019.805/2022 Data: 21/06/2023 Fis:

AA INDISPONÍVEL										
Time Interval	Total Calls						Abandoned Calls		Answered Calls	
	Total Calls	Answered	Abandoned	Short	Abandoned %	Escalated	Max Wait Time	Avg Wait Time	Max Wait Time	Avg Wait Time
6:00:00	305	305	0	0	0.00 %	305	0:00:00	0:00:00	0:04:47	0:00:08

Report : Total de Ligações por Fila Mensal
File : QueueReport-IntervalSummary
Print By : Fernando

Print Date : 24/01/2022 11:58

Version : 7.5.0.0 (8)
Page : 3 of 4



Total de Chamadas - Janeiro à Junho - 2021

Dates : 6/1/2021 to 12/31/2021

Creation Date : 1/24/2022

Time Interval: 2 Hr

AA INDISPONÍVEL										
Time Interval	Total Calls						Abandoned Calls		Answered Calls	
	Total Calls	Answered	Abandoned	Short	Abandoned %	Escalated	Max Wait Time	Avg Wait Time	Max Wait Time	Avg Wait Time
8:00:00	1414	1414	0	0	0.00 %	1414	0:00:00	0:00:00	0:00:11	0:00:02
10:00:00	1283	1283	0	0	0.00 %	1283	0:00:00	0:00:00	0:17:36	0:00:14
12:00:00	1224	1224	0	0	0.00 %	1224	0:00:00	0:00:00	0:10:17	0:00:06
14:00:00	1003	1003	0	0	0.00 %	1003	0:00:00	0:00:00	0:02:35	0:00:04
16:00:00	344	344	0	0	0.00 %	344	0:00:00	0:00:00	0:20:04	0:01:48
Total	5573	5573	0	0	0.00 %	5573	0:00:00	0:00:00	0:20:04	0:00:13
Report Total	231064	178898	47853	4313	20.71 %	231064	0:23:11	0:03:51	292:42:45	0:03:33

ANEXO I “C”
RELATÓRIO FALE CONOSCO

ANO CONTATO	MÊS CONTATO	ASSUNTO	TOTAL
2021	4	CNH (ENTREGA, CORREIOS RASTREIO)	1
	4 Total		1
	6	ACIDENTE DE TRÂNSITO	1
		AGENDAMENTO ATENDIMENTO	18
		AGETRAN	1
		ATIVAÇÃO DE CADASTRO	3
		ATUALIZAÇÃO DE DADOS (ENDEREÇO, EMAIL, DADOS PESSOAIS, VEÍCULO)	4
		AUTUAÇÕES	7
		BAIXA DE GRAVAME	1
		BAIXA DE GUIA	3
		BAIXA DE MULTA	1
		BLOQUEIO PARA LICENCIAMENTO	2
		BRUNA- RESPONDEU ESSE E-MAIL	1
		CADASTRO DE DADOS (SITE, SENHA)	2
		CARTÃO DE ESTACIONAMENTO (IDOSO, DEFICIENTE)	1
		CERTIDÃO (CNH, PONTUAÇÃO, PRONTUÁRIO)	2
		CERTIDÃO DE PROPRIEDADE	1
		CLONAGEM	2
		CNH (ENTREGA, CORREIOS RASTREIO)	10
		CNH ÁGIL	1
		CNH DIGITAL	5
		CONVERÇÃO DE MULTA	1
		CRV/CRLV IMPRESSO/DIGITAL	47
		CURSOS	5
		DÚVIDAS	1
		EMPLACAMENTO DE VEÍCULOS	1
		EXAME MÉDICO (1ª CNH, RENOVAÇÃO, FORMULÁRIO)	5
		EXAME TOXICOLÓGICO	6
		EXCLUSÃO DE ALEGAÇÃO DE VENDA	1
		GRADE MONTA	1
		GRAVAME	1
		GUIA VIP	1
		HOMOLOGAÇÃO	1
		IPVA	6
		LICENCIAMENTO	1
		LAUDO DE ISENÇÃO	1
		LEILÃO	4
		NÃO COMPREENDI A SOLICITAÇÃO	1
		NET	14
		OFICIO	1
		OUVIDORIA	4
		PAGAMENTO VIA PIX	1

PENALIDADES	1
PGE	2
PLACA	1
RE OVAÇÃO	1
RECUPERAÇÃO DE SENHA	1
REMARCAÇÃO	1
RESPOSTA AUTOMÁTICA	150
RETIRAR EAR DA CNH	1
RG	1
SEGUNDA VIA CNH	3
SEJUSP	1
SEM DADOS	1
TRASNFERENCIA	1
VEÍCULO APREENDIDO	2
VEÍCULO LEILÃO	1
VISTORIA (EMPLACAMENTO, FINAL, CAUTELAR)	1
VISTORIA LACRADA (vazio)	1
CONSULTA DÉBITOS (VEÍCULO, CNH, OUTROS)	10
CNH (EMISSÃO PROVISÓRIA, DEFINITIVA)	1
LICENCIAMENTO (GUIAS, CONSULTAS, OUTROS)	24
ENTREGA C	1
CRV/CRLV	3
CONTATO SETORES (DICAD, DICOV, DIEXA, DIAPM, DIEDU, DIAPM, DISUP, DIRT, DIRHAB, DIEDU, OUTROS)	1
PROCESSO ADMINISTRATIVO DE PENALIDADE	6
VEÍCULO (ALIENAÇÃO/DESALENAÇÃO)	2
TRANSFERÊNCIA DE PARTILHA	1
MULTAS (RECIBO, RENAINF, NIC, OUTROS)	14
MULTAS (IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR)	1
VEÍCULO INFORMAÇÕES (GRAVAME, OUTROS)	2
RESULTADOS EXAMES (MÉDICOS, PSICOLÓGICOS, TEÓRICOS, PRÁTICOS)	2
CNH - AGENDAMENTO ATENDIMENTO MÉDICO	5
VEÍCULOS - ALTERAÇÃO DE CARACTERÍSTICA	1
PARCELAMENTO DE DÉBITOS	6
CNH - PONTUAÇÃO (A REGISTRAR, REGISTRADA, TRANSFERÊNCIA)	1
CNH - EXAME PRÁTICO (DUAS, QUATRO RODAS)	2
RECURSO (AUTUAÇÃO, MULTA, PROCESSO ADM, JARI, OUTROS)	4
VEÍCULO - SEGUNDA VIA (CRV, CRLV)	1
VEÍCULO - TRANSFERÊNCIA	16
VEÍCULO - RESTRIÇÃO	3
VEÍCULO - ALEGAÇÃO DE VENDA	9
CNH - MUDANÇA DE CATEGORIA (REBAIXAMENTO, MUDANÇA, RETOMADA, OUTROS)	1
CNH - TRANSFÊNCIA DE PRONTUÁRIO	5
CNH - EXAME TEÓRICO (1ª HABILITAÇÃO, CONDUTOR INFRATOR, +5 ANOS, OUTROS)	1
CNH - RENOVAÇÃO (INTERIOR, CAPITAL)	55
VEÍCULO - PRIMEIRO EMPLACAMENTO (MOTOS, CARROS, OUTROS)	3
GUIAS (RENOVAÇÃO, EXAME MÉDICO)	1
6 Total	522

7	ACC	3
	ACIDENTE DE TRÂNSITO	2
	ADIÇÃO DE ATIVIDADE REMUNERADA	7
	ADIÇÃO DE CATEGORIA	1
	AGENDAMENTO ATENDIMENTO	162
	AGETRAN	5
	APLICATIVO	3
	ATIVAÇÃO DE CADASTRO	6
	ATIVIDADE REMUNERADA	1
	ATPV	4
	ATUALIZAÇÃO DE CURSO	1
	ATUALIZAÇÃO DE DADOS (ENDERECO, EMAIL, DADOS PESSOAIS, VEÍCULO)	216
	ATUALIZAÇÃO DE PLACAS	2
	AULAS PRÁTICAS/TEÓRICAS	6
	AUTO ESCOLA	3
	AUTUAÇÕES	53
	BAIXA DE GRAVAME	11
	BAIXA DE GUIA	5
	BAIXA DE MULTA	1
	BAIXA DE SUCATA	3
	BANCA EXAMINADORA	1
	BLOQUEIO PARA LICENCIAMENTO	15
	BOLETIM DE OCORRÊNCIA	7
	BUSCA E APREENSÃO	2
	BUSCA EM ARQUIVO	2
	CADASTRO DE DADOS (SITE, SENHA)	47
	CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO	1
	CANDIDATO	1
	CAPTURA DE IMAGEM	14
	CARTÃO DE ESTACIONAMENTO (IDOSO, DEFICIENTE)	10
	CASDATRO SITE	1
	CAT ALUGUEL	1
	CDT	25
	CDT/SNE	1
	CEP	1
	CERTIDÃO (CNH, PONTUAÇÃO, PRONTUÁRIO)	36
	CERTIDÃO DE PROPRIEDADE	9
	CERTIDÃO INTERNACIONAL	1
	CERTIFICADO DIGITAL	1
	CFC	1
	CLONAGEM	1
	CLRV	6
	CNH	108
	CNH (ENTREGA, CORREIOS RASTREIO)	176
	CNH ÁGIL	29
	CNH AGUARDANDO EMISSÃO	2
	CNH DEFICIENTE	1
	CNH DIGITAL	104
	CNH ESTRANGEIRA	4

CNH PARADA	3
CNH PCD	1
CNH RECOLHIDA	1
CNH SEM EMISSAO	1
CNH SOCIAL	12
CNH VENCIDA (+ 5 ANOS)	3
CNH-DICON	1
COMPROVANTE DE PAGAMENTO	1
CONCURSO	1
CONSULTA	2
CONSULTA CURSOS	1
CONSULTA DE DADOS	1
CONSULTA PROCESSO	1
CONSURSO	1
CREDENCIAMENTO	4
CREDENCIAMENTO VISTORIA	1
CRLV PESSOA JURÍDICA	2
CRLV SOBREPOSTO	1
CRLV TAXI	1
CRLV/AUTUAÇOES	1
CRLV/VEIC EM DIVERGENCIA	1
CRONOGRAMA	1
CRV - VEICULO LEILÃO	1
CRV DADOS ILEGÍVEIS	2
CRV NOVO	1
CRV RETIDO	1
CRV/CRLV IMPRESSO/DIGITAL	818
CSV	1
CURRICULUM	1
CURSO DE ATUALIZAÇÃO	1
CURSO MOPP	3
CURSO-OUVIDORIA	1
CURSOS	21
DEFESA	5
DEFESA AUTUAÇÃO	2
DEFESA ON LINE	2
DELETRAN	1
DENATRAN	5
DESISTÊNCIA DE CATEGORIA	7
DEVOLUÇÃO CNH	1
DIREÇÃO DEFENSIVA	1
DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA INFANTIL	1
DÍVIDA ANTIGA	1
DOAÇÃO	1
DOC	2
DOCUMENTAÇÃO/AGENDAMENTO	1
DOCUMENTOS - SEGUNDA VIA (CNH, LADV, CRV, CRLV)	4
DPVAT	2
DÚVIDAS	2
EAR	11
EFEITO SUSPENSIVO	1
EMPLACAMENTO DE VEÍCULOS	24
ESCAPE	1

EXAME MÉDICO (1ª CNH, RENOVAÇÃO, FORMULÁRIO)	58
EXAME TOXICOLÓGICO	56
EXCLUIR RENACH	2
EXCLUSÃO DE ALEGAÇÃO DE VENDA	6
EXPEDIENTE	3
EXTRAVIO VEÍCULO	1
FISCALIZAÇÃO	1
FORMAL	1
FORMAL DE PARTILHA	1
GRAVAÇÃO ???	1
GRAVAME ATIVO	1
GRAVAME PALHOÇA	1
GUIA PAGA DUPLICIDADE	1
GUIA VIP	11
HOMOLOGAÇÃO	5
ICMS	1
IDENTIFICAÇÃO	2
IMAGEM CNH	1
INCLUSAO EAR	2
INFRAÇÃO	1
IPVA	80
ISENÇÃO VEICULO	1
JARI	1
JUAN	1
LABORATORIOS TOXICOLOGICO	1
LADV	2
LAUDO	2
LAUDO PCD	1
LAUDO PRA ISENÇÃO	1
LAUDO TOXICOLOGICO	1
LEASING	2
LEILÃO	45
MAIS DE 5 ANOS	1
MEU DETRAN	1
MOTOR	1
MUDANÇA CBT	1
NÃO COMPREENDI A SOLICITAÇÃO	1
NET	246
NET-DIRT	1
NIC	1
NUM REGISTRO CNH	1
NUM. CRV SOBREPOSTA	1
NUMERAÇÃO SOBREPOSTA	1
NUMERO CNH	2
NUMERO DA CNH	1
NUMERO DO REGISTRO	2
NUMERO PROCESSO	1
OFICIO	1
OFICIO PA	1

OUTROS	36
OUVIDORIA	22
OUVIDORIA/CNH	1
PACELAMENTO	1
PAGAMENTO	8
PAGAMENTO DE BOLETO MEDICO	1
PAGAMENTO DE GUIA	1
PAGAMENTO DUPLICIDADE	1
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1
PAGAMENTO PIX	2
PCD	6
PENALIDADES	9
PESCA	1
PGE	2
PID	8
PILOTO	1
PINTURA DA MOTO	1
PIX	1
PLACA	4
PLACA CLONADA	1
PLACA MERCOSUL	6
PLACA PIV	4
POLICIAL	1
PORTE OBRIGATORIO	1
PPD	1
PRAZOS	1
PREENCHER O CRV	1
PREFEITURA DE SIDR	1
PRIMEIRA HABILITAÇÃO	23
PROCESSO EXCLUÍDO	2
PROPRIEDADE	1
PROPRIETÁRIO	1
PROTOCOLO	1
PROTOCOLO AGENDAMENTO	3
QR CODE	2
QR CODE CNH	1
QUESTIONARIO	1
QUESTIONÁRIO MÉDICO	1
REABILITAÇÃO	1
REAGENDAMENTO	6
REAGENDAMENTO EXAME	1
REBOQUE FABRICAÇÃO	1
RECALL	7
RECIBO	1
RECIBO APREENDIDO	1
RECIBO/IR	1
RECLAMAÇÃO AUTO ESCOLA	1
RECUPERAÇÃO DE SENHA	4
REEAGENDAMENTO	1
REEMBOLSO	1
RE-EXAME PSI	1
REEXAME PSICOLOGICO	1
REMARCAÇÃO	3

RENACH	1
RENACH EXCLUIDO	1
RENAVAM	8
RESPALDO JUDICIAL	1
RESPOSTA AUTOMÁTICA	735
RESSARCIMENTO	17
RESTRIÇÃO RENAJUD	4
RETIRADA DE CNH	6
RETORNO DE CAT.	2
RG	1
RH	1
SECOL	6
SEFAZ	1
SEGUNDA VIA CNH	63
SEJUSP	2
SEM ASSUNTO	1
SEM DADOS	24
SEM E-MAIL	1
SEMP	1
SEST SENAT	1
SGI	1
SISTEMA	3
SITE E-MAIL	1
SNE	3
SPAN	1
SUCATA	2
SUSPENSÃO	2
TARNSFERENCIA DE VEICULO	2
TAXAS	4
TEL CONTATO AGENCIA	1
TELEFONE DE CONTATO	1
TEÓRICA	1
TEÓRICO	3
TERCEIRA PLACA	1
TOTAL DAS DIVIDAS	1
TRANSFERÊNCIA DE AUTO ESCOLA	1
TRANSFERENCIA DE JURISDIÇÃO	1
TRASNFERENCIA	8
TRASNFERENCIA DE PROP.	1
TRASNFERENCIA UF	1
TROCA DE E-MAIL	1
TROCA DE NUMEROS PLACA	1
TROCA DE PLACA	8
TROCA DE PLACAS	1
TROCA PLACA MERCOSUL	2
VAGAS	1
VALORES	2
VALORES CNH	1
VEÍCULO (ROUBO/FURTO)	1

VEICULO ALUGUEL	1
VEÍCULO APREENDIDO	40
VEÍCULO DE MT	1
VEÍCULO DOADO	1
VEÍCULO INTERNACIONAL	1
VEÍCULO LEILÃO	3
VEÍCULOS	18
VIDEO BANCA	1
VISTORIA (EMPLACAMENTO, FINAL, CAUTELAR)	23
VISTORIA LACRADA	1
(vazio)	
CÓDIGO DE SEGURANÇA (CRV, CNH)	7
CONSULTA DÉBITOS (VEÍCULO, CNH, OUTROS)	129
LIBERAÇÃO DE VEÍCULO	1
CNH (EMISSÃO PROVISÓRIA, DEFINITIVA)	80
LICENCIAMENTO (GUIAS, CONSULTAS, OUTROS)	401
CRV/CRLV	31
CONTATO SETORES (DICAD, DICOV, DIEXA, DIAPM, DIEDU, DIAPM, DISUP, DIRT, DIRHAB, DIEDU, OUTROS)	94
PROCESSO ADMINISTRATIVO DE PENALIDADE	73
VEÍCULO (ALIENAÇÃO/DESALIENAÇÃO)	50
CONSULTA VEÍCULO	10
EMISSÃO DE GUIAS VEÍCULOS (GUIA FLEX, OUTRAS)	10
DADOS DIVERGENTES/INCORRETOS (CNH/CRLV/CRV)	4
CNH (VALIDADE)	6
CNH (ACHADOS/PERDIDOS)	2
DADOS INCORRETOS (EMAIL, SENHA, OUTROS)	3
RENOVAÇÃO (EXAMES TEÓRICOS, LAUDOS)	1
RENOVAÇÃO (PRAZOS)	1
TRANSFERÊNCIA DE PARTILHA	2
MULTAS (RECIBO, RENAINF, NIC, OUTROS)	340
MULTAS (IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR)	14
VEÍCULO INFORMAÇÕES (GRAVAME, OUTROS)	9
RESULTADOS EXAMES (MÉDICOS, PSICOLÓGICOS, TEÓRICOS, PRÁTICOS)	23
MULTAS (EMISSÃO DE GUIA)	19
AGENDAMENTO ATENDIMENTO (HORÁRIO, ALTERAÇÃO DE HORÁRIO)	1
CNH - AGENDAMENTO ATENDIMENTO MÉDICO	23
VEÍCULOS - ALTERAÇÃO DE CARACTERÍSTICA	12
CNH (JUNTA MÉDICA)	4
PARCELAMENTO DE DÉBITOS	75
CNH - PONTUAÇÃO (A REGISTRAR, REGISTRADA, TRANSFERÊNCIA)	45
CNH - EXAME PRÁTICO (DUAS, QUATRO RODAS)	22
CNH - REEXAME PRÁTICO	3
CNH - PERMISSIONADO (INFRAÇÃO, REABILITAR)	6
CNH - EXAME PRÁTICO (RECURSO, REVISÃO DE EXAME)	3
CNH - EXAME PSICOLÓGICO	16
RECURSO (AUTUAÇÃO, MULTA, PROCESSO ADM, JARI, OUTROS)	37
SENHA (E-MAIL, SITE, APPLICATIVO, WEB, OUTROS)	11
VEÍCULO - SEGUNDA VIA (CRV, CRLV)	27
VEÍCULO - TRANSFERÊNCIA	207

VEÍCULO - BAIXA DE GRAVAME	1
VEÍCULO - RESTRIÇÃO	26
MULTA - SUSPENSÃO	4
VEÍCULO - ALEGAÇÃO DE VENDA	166
VEÍCULO - INTENÇÃO DE VENDA	15
CNH - MUDANÇA DE CATEGORIA (REBAIXAMENTO, MUDANÇA, RETOMADA, OUTROS)	9
CNH - TRANSFÉNCIA DE PRONTUÁRIO	74
CNH - EXAME TEÓRICO (1ª HABILITAÇÃO, CONDUTOR INFRATOR, +5 ANOS, OUTROS)	51
CNH - REEXAME	6
RESTRIÇÃO ADMINISTRATIVO	1
CNH - RENOVAÇÃO (INTERIOR, CAPITAL)	861
VEÍCULO - PRIMEIRO EMPLACAMENTO (MOTOS, CARROS, OUTROS)	34
CURSO - CONDUTOR INFRATOR	6
GUIAS (RENOVAÇÃO, EXAME MÉDICO)	30
VEÍCULOS - INVENTÁRIO	1
7 Total	6931
8 1º EMPLACAMENTO COM MUDANÇA	2
ADIÇÃO DE ATIVIDADE REMUNERADA	12
ADIÇÃO DE CATEGORIA	5
AGENDAMENTO ATENDIMENTO	202
AGETRAN	5
ALUGUEL	1
APLICATIVO	1
ARRECADAÇÃO	3
ARROLAMENTO	1
ATPV	8
ATPV DIGITAL	1
ATPV-E	33
ATPV-E OUVIDORIA	1
ATUALIZAÇÃO DE CURSO	2
ATUALIZAÇÃO DE DADOS (ENDEREÇO, EMAIL, DADOS PESSOAIS, VEÍCULO)	160
ATUALIZAÇÃO DE PLACAS	2
AULAS PRÁTICAS/TEÓRICAS	2
AUTO ESCOLA	4
AUTUAÇÕES	19
BAIXA DE DÉBITOS	3
BAIXA DE GRAVAME	9
BAIXA DE GUIA	3
BAIXA DE SUCATA	4
BANCA EXAMINADORA	4
BLOQUEIO PARA LICENCIAMENTO	14
BOLETIM DE OCORRÊNCIA	6
CADASTRO DE DADOS (SITE, SENHA)	10
CANCELAMENTO	1
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO	1
CANCELAMENTO DE RENACH	1

CAPTURA DE IMAGEM	23
CARTÃO DE ESTACIONAMENTO (IDOSO, DEFICIENTE)	16
CDT	8
CELV	1
CEP	1
CERTIDÃO (CNH, PONTUAÇÃO, PRONTUÁRIO)	36
CERTIDÃO DE PROPRIEDADE	13
CERTIDÃO INTERNACIONAL	2
CERTIFICADO	1
CETRAN	4
CHASSI	1
CNH	41
CNH (ENTREGA, CORREIOS RASTREIO)	156
CNH ÁGIL	37
CNH BRASILEIRA	1
CNH CASSADA	1
CNH DIGITAL	72
CNH E VEICULO	1
CNH ESTRANGEIRA	1
CNH NAO FECHOU LOTE	1
CNH PARADA	9
CNH PCD	2
CNH RECOLHIDA	2
CNH SEDE	1
CNH SOCIAL	6
CNH VENCIDA (+ 5 ANOS)	1
CONCURSO	1
CONFIRMAÇÃO DE PROPRIEDADE	1
CONSULTA ALEGAÇÃO DE VENDA	1
CONSULTA DE DADOS	1
CONSULTA DE PAGAMENTO	1
CONSULTA DE PONTUAÇÃO	1
CONSULTA EXAME	1
CONSULTAR PAGAMENTO	1
COPIA DE EXAME MEDICO	1
CÓPIA MULTA	1
COTRA	1
CREDENCIAMENTO	2
CREDENCIAMENTO PSI	1
CREDENCIAMENTO VISTORIA	1
CRLV	1
CRLV DIGITAL/AUTUAÇÃO	1
CRLV NOME INCORRETO	1
CRLV PESSOA JURÍDICA	1
CRLV/ARTCG	1
CRONOGRAMA	4
CRONOGRAMA CNH	1
CRONOGRAMA DE MULTAS	1
CRONOGRAMA DELIBERAÇÃO CNH	1
CRV DADOS ILEGÍVEIS	5
CRV/CRLV IMPRESSO/DIGITAL	774
CURSO MOPP	1
CURSOS	24

DEFESA	3
DEFICIENTE FÍSICO	1
DENATRAN	7
DENUNCIA	1
DEPVAT	1
DESBLOQUEIO DE LICENCIAMENTO	1
DESCONTO	2
DESCULPE	6
DESEMBARAÇO	1
DESISTÊNCIA DE CATEGORIA	14
DESMANCHE	1
DESPACHANTE	3
DEVOLUÇÃO CNH	2
DIREÇÃO DEFENSIVA	1
DISPONHA	1
DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA INFANTIL	1
DÍVIDA ANTIGA	3
DNIT	1
DOC	1
DOCUMENTAÇÃO DIGITAL	1
DOCUMENTO SOBREPOSTO	1
DOCUMENTOS - SEGUNDA VIA (CNH, LADV, CRV, CRLV)	2
DPVAT	3
DUT	1
EAD	1
EAR	9
EFEITO SUSPENSIVO	1
ELOGIOS	1
EMPLACAMENTO DE VEÍCULOS	40
ENCAIXE	1
ENDEREÇO AGÊNCIA	1
ERRO	1
ERRO CADASTRO	1
ESTACIONAMENTO	2
ESTAMPADORA	2
EXAME MÉDICO (1ª CNH, RENOVAÇÃO, FORMULÁRIO)	49
EXAME TOXICOLÓGICO	46
EXCLUSÃO DE ALEGAÇÃO DE VENDA	1
EXTRAVIO DE DOC	1
FORMAL DE PARTILHA	5
GARAGEM	1
GRAVAME	7
GUIA VIP	11
HOMOLOGAÇÃO	4
IDENTIFICAÇÃO	1
INCLUSAO DE EAR PRIMEIRA CNH	1
INCLUSAO EAR	2
INSTRUTORA	1
IPVA	54

JARI	1
KIT GAS	1
LABORATORIOS	1
LADV	1
LAUDO	1
LAUDO DE ISENÇÃO	1
LAUDO ISENÇÃO	1
LAUDO PARA ISENÇÃO	1
LAUDO PCD	1
LEASING	1
LEGALIZAÇÃO SEM ASSUNTO	1
LEILÃO	55
LICITAÇÃO	1
LOCAL DE EXAME MEDICO	1
MANDATO	1
MANIFESTAÇÃO	1
MENOR APRENDIZ	1
MERCOSUL	2
MEU DETRAN	5
MOP	2
MOTO HOME	1
MOTO SEM PLACA	1
MUDANÇA DE COR	1
NADA CONSTA	4
NET	16
NIC	1
NOME DE CASADA	1
NOME DO COMPRADOR	1
NOME DO PROPRIETARIO	1
NUMERAÇÃO DE RENAVAM	1
NUMERO DA CNH	1
NÚMERO DE CNH	2
NÚMERO DE PROCESSO	2
NÚMERO DE PROCESSOS	1
NUMERO DE RENAVAM	1
OFICIO	1
OUVIDORIA	24
OUVIFDORIA	1
PAGAMENTO	3
PAGAMENTO DUPLICADO	1
PAGAMENTOS CNH E VEICULO	1
PALAVRA CHAVE	1
PATIO	1
PCD	8
PENALIDADES	24
PENDENCIA 237	1
PERDIMENTO	1
PGE	12
PID	5
PIX	1
PLACA	1
PLACA MERCOSUL	6
PLACAS DIVERGENTES	1

PORTAL	1
PORVA INFRATOR	1
PRAZO 1º	1
PRF	2
PRIMEIRA HABILITAÇÃO	17
PRINT DE MULTAS	1
PROCESSO JUDICIAL	1
PROCON	1
PROCURAÇÃO	1
PROJU	1
PROPRIEDADE	1
PROPRIETARIO	1
PROTOCOLO	1
QR CODE	1
RASTREIO	1
RASTREIO CORREIOS	1
REAGENDAMENTO	2
REAGENDAMENTO PRIMEIRA CNH	1
RECURSO DE PROVA	2
RECURSO TEÓRICO	1
RECURSO-JARI	1
RE-EXAME PSICOLÓGICO	1
REGISTRO ESTRANGEIRO	1
REGULARIZAÇÃO CNH	1
REMARCAÇÃO	1
REMARCAÇÃO DE CHASSI	2
RENACH	1
RENAVAM	26
RENAVE	1
RENBOVAÇÃO	1
REVOVAÇÃO	1
REQUERIMENTO	1
RESARCIMENTO	1
RESOLUÇÃO	1
RESPONDER DIA 10/08	1
RESSARCIMENTO	15
RESTRIÇÃO LEILÃO	1
RESTRIÇÃO RECEITA - LEILÃO	1
RESTRIÇÃO RENAJUD	2
RETIRADA CNH	1
REVISÃO	2
REVISAO DE PROVA	1
REVISÃO PROVA TEORICA	1
ROTEIRO CAPTURA DE IMAGEM	1
SAD	1
SEFAZ	8
SEGUNDA VIA CNH	44
SEM ASSUNTO	3
SEM DADOS	129

SEM DADSO	1
SEM PLACA	1
SEST	1
SIMULADO AUTO ESCOLA	1
SISTEMA	4
SITE	1
SNE	2
SOBREPOSTO	1
SUCATA	1
SUCATAS MT	1
TAXAS	9
TELEFONE	1
TERCEIRA PLACA	1
TRANSFERENCIA DE AUTO ESCOLA	1
TRANSFERENCIA DE AUTOESCOLA	1
TRASNFERENCI	1
TRASNFERENCIA	42
TRASNFERENCIA DE PROP.	2
TRASNFERENCIA DE UF	1
TRASNFERENCIA SP	1
TROCA DE PEÇAS VEICULAR	1
TROCA DE PLACA	11
TROCA DE PLCA	2
TROCA DE PRACA	1
TROCA PLACA MERCOSUL	1
UFEMS	1
VALOR DE VISTORIA	1
VEÍCULO (ROUBO/FURTO)	1
VEÍCULO APREENDIDO	28
VEÍCULO BAIXADO	1
VEÍCULO DOADO	2
VEÍCULO LEILÃO	5
VEÍCULOS	5
VISTORIA (EMPLACAMENTO, FINAL, CAUTELAR)	22
VISTORIA LACRADA	6
(vazio)	
CÓDIGO DE SEGURANÇA (CRV, CNH)	6
CONSULTA DE PROPRIETARIO	1
CONSULTA DÉBITOS (VEÍCULO, CNH, OUTROS)	144
CNH (EMISSÃO PROVISÓRIA, DEFINITIVA)	21
LICENCIAMENTO (GUIAS, CONSULTAS, OUTROS)	443
CRV/CRLV	21
CONTATO SETORES (DICAD, DICOV, DIEXA, DIAPM, DIEDU, DIAPM, DISUP, DIRT, DIRHAB, DIEDU, OUTROS)	75
PROCESSO ADMINISTRATIVO DE PENALIDADE	65
VEÍCULO (ALIENAÇÃO/DESALIENAÇÃO)	60
CONSULTA VEÍCULO	2
EMISSÃO DE GUIAS VEÍCULOS (GUIA FLEX, OUTRAS)	10
DADOS DIVERGENTES/INCORRETOS (CNH/CLRV/CRV)	5
CNH (VALIDADE)	24
DADOS INCORRETOS (EMAIL, SENHA, OUTROS)	1
VEÍCULOS EMISSÃO DE GUIAS (CRLV, CRV)	1
RENOVAÇÃO (PRAZOS)	1
MULTAS (RECIBO, RENAINF, NIC, OUTROS)	386

MULTAS (IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR)	7
CONDUTOR PRINCIPAL	1
RESULTADOS EXAMES (MÉDICOS, PSICOLÓGICOS, TEÓRICOS, PRÁTICOS)	26
MULTAS (EMISSÃO DE GUIA)	15
AGENDAMENTO ATENDIMENTO (HORÁRIO, ALTERAÇÃO DE HORÁRIO)	4
LEILÃO	1
CNH - AGENDAMENTO ATENDIMENTO MÉDICO	54
VEÍCULOS - ALTERAÇÃO DE CARACTERÍSTICA	3
PARCELAMENTO DE DÉBITOS	95
CNH - PONTUAÇÃO (A REGISTRAR, REGISTRADA, TRANSFERÊNCIA)	41
CNH - EXAME PRÁTICO (DUAS, QUATRO RODAS)	17
CNH - REEXAME PRÁTICO	1
CNH - PERMISSIONADO (INFRAÇÃO, REABILITAR)	10
CNH - EXAME PRÁTICO (RECURSO, REVISÃO DE EXAME)	4
CNH - PONTUAÇÃO (EXAME TOXOLÓGICO)	1
CNH - EXAME PSICOLÓGICO	9
RECURSO (AUTUAÇÃO, MULTA, PROCESSO ADM, JARI, OUTROS)	28
SENHA (E-MAIL, SITE, APlicATIVO, WEB, OUTROS)	4
VEÍCULO - SEGUNDA VIA (CRV, CRLV)	16
VEÍCULO - TRANSFERÊNCIA	197
VEÍCULO - RESTRIÇÃO	29
VEÍCULO - ALEGAÇÃO DE VENDA	92
VEÍCULO - INTENÇÃO DE VENDA	15
CNH - MUDANÇA DE CATEGORIA (REBAIXAMENTO, MUDANÇA, RETOMADA, OUTROS)	5
CNH - TRANSFÉNCIA DE PRONTUÁRIO	60
CNH - EXAME TEÓRICO (1ª HABILITAÇÃO, CONDUTOR INFRATOR, +5 ANOS, OUTROS)	61
CNH - REEXAME	2
PROCESSO ADMINISTRATIVO	1
CNH - RENOVAÇÃO (INTERIOR, CAPITAL)	796
VEÍCULO - PRIMEIRO EMPLACAMENTO (MOTOS, CARROS, OUTROS)	28
CURSO - CONDUTOR INFRATOR	8
GUIAS (RENOVAÇÃO, EXAME MÉDICO)	18
VEÍCULOS - INVENTÁRIO	7
MULTAS - SNE/DESCONTO	2
8 Total	5676
9 2º VIA NOTA FISCAL	291
ACIDENTE DE TRÂNSITO	1
ADIÇÃO DE ATIVIDADE REMUNERADA	2
ADVERTÊNCIA	1
AGENDAMENTO ATENDIMENTO	3
AGETRAN	167
ALVARÁ	5
APlicATIVO	1
	3

APRESENTAÇÃO DO DOCUMENTO	1
APROVAÇÃO AUTO ESCOLA	1
ATPV	9
ATPV CANCELAMENTO	1
ATUALIZAÇÃO DE DADOS (ENDEREÇO, EMAIL, DADOS PESSOAIS, VEÍCULO)	128
AUTO ESCOLA	1
AUTUAÇÕES	23
AVERBAÇÃO	1
BAIXA DE GRAVAME	8
BAIXA DE GUIA	3
BAIXA DE SUCATA	9
BIOMETRIA	1
BLOQUEIO PARA LICENCIAMENTO	18
BOLETIM DE OCORRÊNCIA	11
BUSCA E APREENSÃO	6
CADASTRO DE DADOS (SITE, SENHA)	8
CANCELAMENTO	1
CANCELAMENTO DE CADASTRO	1
CANCELAMENTO DE RENACH	1
CANDIDATO	1
CAPTURA DE IMAGEM	12
CARTÃO DE ESTACIONAMENTO (IDOSO, DEFICIENTE)	8
CDT	7
CERTIDÃO (CNH, PONTUAÇÃO, PRONTUÁRIO)	21
CERTIDÃO DE PROPRIEDADE	15
CERTIDÃO VERACIDADE	1
CERTIFICADO	2
CH PRONTA	1
CLONAGEM	1
CNH	131
CNH (CATEGORIA)	2
CNH (ENTREGA, CORREIOS RASTREIO)	117
CNH ÁGIL	7
CNH DIGITAL	64
CNH EM ANDAMENTO	1
CNH ESTRANGEIRA	2
CNH PROCURAÇÃO	1
CNH PROVISÓRIA	1
CNH RECOLHIDA	5
CNH SOCIAL	11
CNH VENCIDA (+ 5 ANOS)	1
COMPROVANTE	1
CONFIRMAÇÃO DE PROPRIEDADE	3
CONTRATOS	3
CREDENCIAL	1
CREDENCIAMENTO	5
CRLV/ARTCG	1
CRV DADOS ILEGÍVEIS	4
CRV/CRLV IMPRESSO/DIGITAL	837
CURSO 5 ANOS	1
CURSO MOPP	1
CURSOS	27
DEFESA	2

DENATRAN	4
DENATRAN MULTAS	1
DENÚNCIA DE TRÂNSITO	1
DESBLOQUEIO DE LICENCIAMENTO	1
DESCULPE	1
DESISTÊNCIA DE CATEGORIA	8
DESPACHANTE	1
DETTRAN DE MT	1
DISPONHA	2
DOAÇÃO	1
DOCUMENTAÇÃO EM BLITZ	1
DOCUMENTOS - SEGUNDA VIA (CNH, LADV, CRV, CRLV)	2
DPVAT	2
DÚVIDAS	2
EAR	12
EFEITO SUSPENSIVO	3
EFEITO SUSPENSIVO MULTA	1
EMPLACAMENTO DE VEÍCULOS	18
EMPLACAMENTO REBOQUE	1
ESTACIONAMENTO	1
ESTAMPADORA	1
ESTRANGEIRO	1
EXAME MÉDICO (1ª CNH, RENOVAÇÃO, FORMULÁRIO)	96
EXAME TOXICOLÓGICO	37
EXCLUIR ATPV	1
EXCLUIR RENACH	1
EXCLUSÃO DE ALEGAÇÃO DE VENDA	2
EXCLUSÃO DE CADASTRO	5
EXPEDIENTE	1
EXTRANGEIRO 180 DIAS	1
FERIADO	1
FORMA DE PAGAMENTO	1
FORMAL DE PARTILHA	5
FORMAS DE PAGAMENTO	1
GRAVAME	2
GUIA VIP	9
HOMOLOGAÇÃO	2
IDADE CNH	1
IMETRO	1
INCLUIR EAR	1
INCLUSAO EAR	2
INFRAÇÃO	4
IPVA	58
ISENÇÃO DE IPVA	1
JUDICIAL	1
JUNTA	1
JUSTIÇA	1
KIT GAZ	1
LAUDO	4

LAUDO GNV/TRANSF VEICULO	1
LAUDO ISENÇÃO	3
LAUDO ISENÇÃO DE IMPOSTOS	1
LAUDO MEDICO	1
LEILÃO	58
LGPD NO DETRANS	1
MEU DETRAN	1
MOP	1
MUDANÇA DE COR	3
MUDANÇA DE MOTOR	1
MUDANÇA MOTOR	1
MULTIRÃO	2
MUTIRAÃO	1
MUTIRÃO	3
NADA CONSTA	1
NET	10
NOME DE CASADA	1
NOTA	2
NOTA DE CURSO	1
NOTA DO CURSO	1
NUM COD SEGURANÇA	1
NÚMERO RENAVAM	1
OFICIO	4
OFÍCIO	1
OUVIDORIA	7
PACELAMENTO	1
PAGAMENTO	3
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1
PAULO	1
PCD	7
PENALIDADES	11
PGE	2
PID	3
PIV	1
PLACA	1
PLACA MERCOSUL	1
PLACA PIV	5
PONTUARIO	1
PRAZOS	2
PRIMEIRA HABILITAÇÃO	21
PROCESSO ARQUIVADO	1
PROCURAÇÃO	1
QUESTIONÁRIO MÉDICO	1
RE EXAME	1
REABILITAÇÃO	1
REAGENDAMENTO	1
RECALL	1
RECURSO PROVA	1
REEXAME PSICOLOGICO	1
REMARCAÇÃO CHASSI	1
REMARCAÇÃO DE CHASSI	3
REMARCAÇÃO DE MOTOR	1
RENACH	2

RENAVAÇÃO	1
RENAVAM	13
RENVAÇÃO	2
RESPALDO JUDICIAL	3
RESPAUZO JUDICIAL	1
RESPONDIDOS	108
RESSARCIMENTO	15
RESTRIÇÃO ATUALIZAÇÃO DE ENDEREÇO	1
RESTRIÇÃO RENAJUD	1
RETORNO	1
REVISÃO	1
REVISÃO PROVA	2
REVISAO PROVA TEORICA	1
RG	2
SECOL	6
SEFAZ	2
SEGUNDA VIA CNH	31
SEGURO	1
SEGURO DPVAT	1
SEM ASSUNTO	7
SEM DADOS	53
SEM INFORMAÇÃO	1
SINDICATO DESPACHANTE	1
SISTEMA	1
SITE	3
SNE	1
SNE/ CDT	1
SUCATA	1
TAXAS	4
TAXAS CFC	1
TELEFONE	2
TRAILHER	1
TRANSF FORMAL	1
TRANSF JURISDIÇÃO	1
TRANSFERENCIA JURISD.	1
TRASNFERECNIA	1
TRASNFERENCIA	12
TRASNFERENCIA DE PROP.	1
TRASNFERENCIA U	1
TROCA DE EMAIL	1
TROCA DE ENDEREÇO	1
TROCA DE MOTOR	1
TROCA DE PLACA	18
VALORES	4
VALORES REEXAME	1
VEÍCULO (ROUBO/FURTO)	2
VEÍCULO APREENDIDO	44
VEÍCULO LEILÃO	6
VEICULO NÃO É DELE	1

VEÍCULOS	7
VISTORIA (EMPLACAMENTO, FINAL, CAUTELAR)	11
VISTORIA LACRADA (vazio)	4
CÓDIGO DE SEGURANÇA (CRV, CNH)	3
CONSULTA DÉBITOS (VEÍCULO, CNH, OUTROS)	187
CNH (EMISSÃO PROVISÓRIA, DEFINITIVA)	30
LICENCIAMENTO (GUIAS, CONSULTAS, OUTROS)	197
CRV/CRLV	30
CONTATO SETORES (DICAD, DICOV, DIEXA, DIAPM, DIEDU, DIAPM, DISUP, DIRT, DIRHAB, DIEDU, OUTROS)	59
PROCESSO ADMINISTRATIVO DE PENALIDADE	110
VEÍCULO (ALIENAÇÃO/DESALIENAÇÃO)	56
CONSULTA VEÍCULO	1
EMISSÃO DE GUIAS VEÍCULOS (GUIA FLEX, OUTRAS)	4
DADOS DIVERGENTES/INCORRETOS (CNH/CLRV/CRV)	6
CNH (VALIDADE)	28
RENOVAÇÃO (PRAZOS)	5
MULTAS (RECIBO, RENAINF, NIC, OUTROS)	321
MULTAS (IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR)	6
VEÍCULO INFORMAÇÕES (GRAVAME, OUTROS)	1
RESULTADOS EXAMES (MÉDICOS, PSICOLÓGICOS, TEÓRICOS, PRÁTICOS)	9
MULTAS (EMISSÃO DE GUIA)	2
AGENDAMENTO ATENDIMENTO (HORÁRIO, ALTERAÇÃO DE HORÁRIO)	1
CNH - AGENDAMENTO ATENDIMENTO MÉDICO	35
VEÍCULOS - ALTERAÇÃO DE CARACTERÍSTICA	6
CNH (JUNTA MÉDICA)	1
PARCELAMENTO DE DÉBITOS	98
CNH - PONTUAÇÃO (A REGISTRAR, REGISTRADA, TRANSFERÊNCIA)	38
CNH - EXAME PRÁTICO (DUAS, QUATRO RODAS)	21
CNH - REEXAME PRÁTICO	2
CNH - PERMISSIONADO (INFRAÇÃO, REABILITAR)	4
CNH - EXAME PRÁTICO (RECURSO, REVISÃO DE EXAME)	4
CNH - EXAME PSICOLÓGICO	7
RECURSO (AUTUAÇÃO, MULTA, PROCESSO ADM, JARI, OUTROS)	22
SENHA (E-MAIL, SITE, APlicativo, WEB, OUTROS)	3
VEÍCULO - SEGUNDA VIA (CRV, CRLV)	8
VEÍCULO - TRANSFERÊNCIA	221
VEÍCULO - RESTRIÇÃO	40
VEÍCULO - ALEGAÇÃO DE VENDA	71
VEÍCULO - INTENÇÃO DE VENDA	2
CNH - MUDANÇA DE CATEGORIA (REBAIXAMENTO, MUDANÇA, RETOMADA, OUTROS)	6
CNH - TRANSFÉNCIA DE PRONTUÁRIO	51
CNH - EXAME TEÓRICO (1ª HABILITAÇÃO, CONDUTOR INFRATOR, +5 ANOS, OUTROS)	54
CNH - REEXAME	2
CNH - RENOVAÇÃO (INTERIOR, CAPITAL)	913
VEÍCULO - PRIMEIRO EMPLACAMENTO (MOTOS, CARROS, OUTROS)	52
CURSO - CONDUTOR INFRATOR	9

		GUIAS (RENOVAÇÃO, EXAME MÉDICO)	16
		VEÍCULOS - INVENTÁRIO	1
		MULTAS - CONSULTA VALOR	1
	9 Total		5340
10			291
	ACESSO		1
	ACIDENTE DE TRÂNSITO		1
	ADIÇÃO DE ATIVIDADE REMUNERADA		1
	ADIÇÃO DE CATEGORIA		4
	AGENDAMENTO ATENDIMENTO		170
	AGESUL		2
	AGETRAN		2
	APLICATIVO		1
	ATPV		15
	ATPV-E		2
	ATUALIZAÇÃO DE DADOS (ENDERECO, EMAIL, DADOS PESSOAIS, VEÍCULO)		80
	AUTO ESCOLA		9
	AUTUAÇÕES		5
	AVERBAÇÃO DE CNH		1
	BAIXA DE CNH		1
	BAIXA DE GRAVAME		7
	BAIXA DE SUCATA		6
	BANCA EXAMINADORA		4
	BANCO		1
	BICICLETA ELÉTRICA		1
	BLOQUEIO PARA LICENCIAMENTO		14
	BOLETIM DE OCORRÊNCIA		6
	BUSCA E APREENSÃO		7
	CADASTRO DE DADOS (SITE, SENHA)		9
	CAPTURA DE IMAGEM		8
	CARTÃO DE ESTACIONAMENTO (IDOSO, DEFICIENTE)		7
	CDT		1
	CERTIDÃO (CNH, PONTUAÇÃO, PRONTUÁRIO)		20
	CERTIDÃO DE PROPRIEDADE		9
	CERTIFICADO		1
	CERTIFICADO DIGITAL		1
	CFC		2
	CLONAGEM		2
	CLRV		1
	CLV		1
	CNG		1
	CNH		152
	CNH (CATEGORIA)		1
	CNH (ENTREGA, CORREIOS RASTREIO)		74
	CNH ÁGIL		2
	CNH CE		1
	CNH DIGITAL		87
	CNH ESTRANGEIRA		7
	CNH INTERIOR		2

CNH MILITAR	1
CNH PARADA	2
CNH PROVISÓRIA	2
CNH RECOLHIDA	1
CNH SOCIAL	13
CNH SUSPENSA	1
CONFIRMAÇÃO DE PROPRIEDADE	1
CONTRATOS	2
CREDENCIAMENTO	4
CRONOGRAMA	1
CRONOGRAMA 231	1
CRV DADOS ILEGÍVEIS	1
CRV/CRLV IMPRESSO/DIGITAL	560
CURRICULUM	1
CURSOS	27
DEFESA	1
DELETRAN	1
DELIBERAÇÃO 231	1
DENATRAN	1
DESCONTO	1
DESEMBARAÇO	4
DESISTÊNCIA DE CATEGORIA	5
DESPACHANTE	1
DETERMINAÇÃO JUDICIAL	1
DEVOLUÇÃO CNH	1
DISPONHA	3
DOCUMENTAÇÃO DIGITAL	1
DOCUMENTOS - SEGUNDA VIA (CNH, LADV, CRV, CRLV)	1
DUT	2
DÚVIDAS	1
EAR	1
EMPLACAMENTO DE VEÍCULOS	3
EMPLACAMENTO REBOQUE	1
ESTACIONAMENTO	5
ETIQUETAS	1
EXAME MÉDICO (1ª CNH, RENOVAÇÃO, FORMULÁRIO)	63
EXAME TOXICOLÓGICO	42
EXCLUSÃO DE ALEGAÇÃO DE VENDA	4
EXCLUSÃO DE CADASTRO	1
EXPEDIENTE	1
FORMAL DE PARTILHA	5
GRAVAME	2
GUIA PAGA	2
GUIA VIP	2
HOMOLOGAÇÃO	5
IDENTIFICAÇÃO	1
INFORM.VEICULO	1
INFRAÇÃO	4
INSTRUTORA DE TRANSITO	1
IPVA	41
ISENÇÃO	2
JARI	1
JUNTA	3

LADV	2
LAUDO	3
LAUDO ISENÇÃO	1
LEI DO PRINCIPAL	1
LEILÃO	64
MEU DETRAN	8
MODELO PROCURAÇÃO	1
MOP	1
MOPP	1
MOTOR	1
MUDANCA DE COR	1
MUDANÇA DE COR	1
NET	16
NIC	5
NOTA FISCAL	1
NUMERAÇÃO CRV	1
NUMERO DA CNH	2
NUMERO DE CRV	1
NÚMERO REGISTRO DE CNH	1
OFICIO	2
OFÍCIO	1
OFÍCIO RENAVAM	1
OFICIO SP	1
OUTROS	11
OUVIDORIA	14
PAGAMENTO	1
PAGAMENTO DE GUIA	2
PCD	1
PENALIDADES	10
PGE	3
PID	4
PID(DICON)	1
PLACA	1
PLACA MERCOSUL	1
PLACA PIV	1
PRAZO DE VALIDADE	1
PRF DIÁRIA	1
PRIMEIRA HABILITAÇÃO	9
PROCURAÇÃO	4
PROTOCOLO	1
REAGENDAMENTO	1
RECALL	2
RECIBO	1
RE-EXAME	1
REMARCAÇÃO	3
REMARCAÇÃO DE CHASSI	3
REMARCAÇÃO MOTOR	1
RENACH EXCLUIDO	1
RENACH PARADO	1

RENAVAM	23
RESOLUÇÃO	1
RESPALDO JUDICIAL	1
RESPOSTA AUTOMÁTICA	424
RESSARCIMENTO	11
RETIRADA DE CNH	1
REVISÃO	2
REXAME TEÓRICO	1
RG	2
SECOV	2
SEGUNDA VIA CNH	40
SEM ASSUNTO	7
SEM DADOS	18
SEM PLACA	1
SEMP	1
SEPEN	1
SEST	1
SISTEMA	1
SITE DETRAN	1
SNE	1
SUCATA	2
SUCATAS	1
TAXAS	1
TELEFONE	3
TERCEIRA PLACA	2
TRANSF. JURISDIÇÃO	1
TRANSF.JURISDIÇÃO	1
TRASNF JURISDIÇÃO	1
TRASNFERENCIA	2
TROCA DE PLACA	15
VALORES	2
VEÍCULO (ROUBO/FURTO)	1
VEÍCULO APREENDIDO	44
VEÍCULO INTERNACIONAL	1
VEÍCULO LEILÃO	5
VEÍCULOS	26
VISTORIA (EMPLACAMENTO, FINAL, CAUTELAR) (vazio)	13
CÓDIGO DE SEGURANÇA (CRV, CNH)	2
CONSULTA DÉBITOS (VEÍCULO, CNH, OUTROS)	124
LIBERAÇÃO DE VEÍCULO	1
CNH (EMISSÃO PROVISÓRIA, DEFINITIVA)	14
LICENCIAMENTO (GUIAS, CONSULTAS, OUTROS)	155
CRV/CRLV	22
CONTATO SETORES (DICAD, DICOV, DIEXA, DIAPM, DIEDU, DIAPM, DISUP, DIRT, DIRHAB, DIEDU, OUTROS)	68
PROCESSO ADMINISTRATIVO DE PENALIDADE	103
VEÍCULO (ALIENAÇÃO/DESALIENAÇÃO)	39
CONSULTA VEÍCULO	2
EMISSÃO DE GUIAS VEÍCULOS (GUIA FLEX, OUTRAS)	6
CNH (VALIDADE)	27
CNH (ACHADOS/PERDIDOS)	1
MULTAS (RECIBO, RENAINF, NIC, OUTROS)	295
MULTAS (IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR)	6

	CONDUTOR PRINCIPAL	1
	VEÍCULO INFORMAÇÕES (GRAVAME, OUTROS)	1
	RESULTADOS EXAMES (MÉDICOS, PSICOLÓGICOS, TEÓRICOS, PRÁTICOS)	1
	MULTAS (EMISSÃO DE GUIA)	4
	AGENDAMENTO ATENDIMENTO (HORÁRIO, ALTERAÇÃO DE HORÁRIO)	6
	CNH - AGENDAMENTO ATENDIMENTO MÉDICO	27
	VEÍCULOS - ALTERAÇÃO DE CARACTERÍSTICA	2
	PARCELAMENTO DE DÉBITOS	61
	CNH - PONTUAÇÃO (A REGISTRAR, REGISTRADA, TRANSFERÊNCIA)	38
	CNH - EXAME PRÁTICO (DUAS, QUATRO RODAS)	19
	CNH - REEXAME PRÁTICO	4
	CNH - PERMISSIONADO (INFRAÇÃO, REABILITAR)	3
	CNH - EXAME PRÁTICO (RECURSO, REVISÃO DE EXAME)	1
	CNH - EXAME PSICOLÓGICO	5
	RECURSO (AUTUAÇÃO, MULTA, PROCESSO ADM, JARI, OUTROS)	9
	VEÍCULO - SEGUNDA VIA (CRV, CRLV)	3
	VEÍCULO - TRANSFERÊNCIA	180
	VEÍCULO - RESTRIÇÃO	23
	VEÍCULO - ALEGAÇÃO DE VENDA	66
	VEÍCULO - INTENÇÃO DE VENDA	2
	CNH - MUDANÇA DE CATEGORIA (REBAIXAMENTO, MUDANÇA, RETOMADA, OUTROS)	7
	CNH - TRANSFÊNCIA DE PRONTUÁRIO	43
	CNH - EXAME TEÓRICO (1ª HABILITAÇÃO, CONDUTOR INFRATOR, +5 ANOS, OUTROS)	67
	CNH - REEXAME	4
	CNH - RENOVAÇÃO (INTERIOR, CAPITAL)	737
	VEÍCULO - PRIMEIRO EMPLACAMENTO (MOTOS, CARROS, OUTROS)	38
	CURSO - CONDUTOR INFRATOR	9
	GUIAS (RENOVAÇÃO, EXAME MÉDICO)	8
	VEÍCULOS - INVENTÁRIO	1
10 Total		4659
11	ACC	1
	ADIÇÃO DE CATEGORIA	3
	AERO NAVEGANTE	2
	AGENDAMENTO ATENDIMENTO	165
	AGETRAN	4
	ANEXO	1
	APOSTILA	1
	ARRECADAÇÃO	1
	ARTEMIO	1
	ATPV	11
	ATUALIZAÇÃO DE DADOS (ENDERECO, EMAIL, DADOS PESSOAIS, VEÍCULO)	67
	AULAS PRÁTICAS/TEÓRICAS	3
	AUTO ESCOLA	2

AUTUAÇÕES	1
BAIXA DE GRAVAME	8
BAIXA DE GUIA	4
BAIXA DE SUCATA	4
BANCA EXAMINADORA	2
BAU	1
BLOQUEIO PARA LICENCIAMENTO	20
BOB	1
BOLETIM DE OCORRÊNCIA	11
BUSCA E APREENSÃO	6
CADASTRO DE DADOS (SITE, SENHA)	6
CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO	1
CAPTURA DE IMAGEM	3
CARTÃO DE ESTACIONAMENTO (IDOSO, DEFICIENTE)	4
CDT	5
CDT/EXAME TOX	1
CERTIDÃO (CNH, PONTUAÇÃO, PRONTUÁRIO)	18
CERTIDÃO DE PROPRIEDADE	6
CERTIDÃO INTERNACIONAL	1
CERTIFICADO	1
CNH	146
CNH (CATEGORIA)	1
CNH (ENTREGA, CORREIOS RASTREIO)	101
CNH BLOQUEIO	1
CNH COM PROCESSO	1
CNH DEVOLUÇÃO	1
CNH DIGITAL	104
CNH ESTRANGEIRA	6
CNH RECOLHIDA	1
CNH SEDE	1
CNH SOCIAL	15
CNH SUSPENSA	1
COMPROVANTE	1
CONCURSO	2
CONSULTA	1
CÓPIA RECURSO	1
CREDECIMENTO	2
CRLV/APREENDIDO	1
CRONOGRAMA 2021	1
CRV DADOS ILEGÍVEIS	1
CRV/CRLV IMPRESSO/DIGITAL	479
CURRICULUM	1
CURSO MOPP	1
CURSOS	28
DEFESA	4
DENATRAN	1
DESCONHECIDO	1
DESCONTO	1
DESISTÊNCIA DE CATEGORIA	1
DISPONHA	8
DOAÇÃO	1
DOCUMENTOS - SEGUNDA VIA (CNH, LADV, CRV, CRLV)	2
EAR	1

EMPLACAMENTO DE VEÍCULOS	5
EMPLACAMENTO REBOQUE	2
ESTACIONAMENTO	1
ESTAMPADORA	1
ESTRANGEIRO	1
EVENTOS	1
EXAME MÉDICO (1ª CNH, RENOVAÇÃO, FORMULÁRIO)	45
EXAME TOXICOLÓGICO	46
EXCLUIR RENACH	1
EXCLUSÃO DE ALEGAÇÃO DE VENDA	3
EXCLUSÃO DE CADASTRO	3
EXPEDIENTE	1
FINANCIAMENTO	2
FORMAL DE PARTILHA	8
FORMAL DE PATILHA	1
GRAVAÇÃO	1
GRAVAME	2
GUIA PAGA	4
GUIA VIP	10
HOMOLOGAÇÃO	8
IPVA	1
IDENTIFICAÇÃO	1
IPVA	51
ISENÇÃO	1
ISENÇÃO DE IPVA	2
ITPV (CANCELAMENTO)	1
JARI	1
JUDICIAL	1
JULGAMENTO	1
LADV	1
LAUDO ISENÇÃO	1
LEILÃO	64
LIGAÇÃO	1
MARIA	1
MEU DETRAN	6
NADA CONSTA	1
NET	13
NIC	7
NICS	2
NUMERAÇÕES	1
NUMERO CRV	1
NUMERO DE SEGURANÇA	1
OFICIO	2
OFÍCIO	2
OUTROS	15
OUVIDORIA	13
PAGAMENTO	1
PATIO CENTRAL	1
PCD	1

PENALIDADES	19
PGE	1
PID	11
PLACA	1
PLACA PIV	1
PLACA TROCA	1
PRIMEIRA HABILITAÇÃO	23
PROCESSO DE PA	1
PROCON	1
PROPRIEDADE	1
RASTREADOR	1
RASTREIO DE OBJETO	1
RCURSO	1
RE EXAME	1
REABILITAÇÃO	2
RECESSO	2
REEXAME PSICOLOGICO	1
REMARCAÇÃO DE CHASSI	3
REMARCAÇÃO DE MOTOR	1
RENAINF	1
RENAVA,M	1
RENAVAM	29
RENAVAN	1
RENIVADAÇÃO	1
RENPOVAÇÃO	1
RESPALDO JUDICIAL	1
RESSARCIMENTO	8
RESTRIÇÃO DE MEDIA	1
RETIRADA	2
RETIRADA DE CNH	1
REVISÃO PROVA TEORICA	1
RG	1
ROUBO E FURTO	1
RSTRIÇÃO CNH/VÉICULO	1
SECOL	2
SEFAZ	1
SEGUNDA VIA CNH	40
SELO DO CARTÓRIO	1
SEM ASSUNTO	1
SEM DADOS	13
SINDICATO DOS DESPACHANTES	1
SINISTRO	1
SISTEMA	5
SNE	1
TELEFONE	2
TERCEIRA PLACA	1
TRANSF DE JURISDIÇÃO	1
TRANSF.JURIDISCAO	1
TRANSFERENCIA DE JURISDIÇÃO	2
TRANSFERÊNCIA DE JURISDIÇÃO	2
TROCA DE MOTOR	1
TROCA DE PLACA	13
TROCA DE PLACAS	1

TROCA DE PLCA	1
TROCA PLACA MERCOSUL	1
VEÍCULO APREENDIDO	29
VEÍCULO LEILÃO	6
VEÍCULOS	15
VISTORIA (EMPLACAMENTO, FINAL, CAUTELAR)	14
VISTORIA LACRADA (vazio)	3
CÓDIGO DE SEGURANÇA (CRV, CNH)	2
CONSULTA DÉBITOS (VEÍCULO, CNH, OUTROS)	107
CNH (EMISSÃO PROVISÓRIA, DEFINITIVA)	5
LICENCIAMENTO (GUIAS, CONSULTAS, OUTROS)	89
CRV/CRLV	14
CONTATO SETORES (DICAD, DICOV, DIEXA, DIAPM, DIEDU, DIAPM, DISUP, DIRT, DIRHAB, DIEDU, OUTROS)	68
PROCESSO ADMINISTRATIVO DE PENALIDADE	163
VEÍCULO (ALIENAÇÃO/DESALIENAÇÃO)	25
CONSULTA VEÍCULO	2
EMISSÃO DE GUIAS VEÍCULOS (GUIA FLEX, OUTRAS)	4
DADOS DIVERGENTES/INCORRETOS (CNH/CRLV/CRV)	7
CNH (VALIDADE)	18
CNH (ACHADOS/PERDIDOS)	2
RENOVAÇÃO (PRAZOS)	437
MULTAS (RECIBO, RENAINF, NIC, OUTROS)	277
MULTAS (IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR)	9
CONDUTOR PRINCIPAL	8
MULTAS (EMISSÃO DE GUIA)	8
AGENDAMENTO ATENDIMENTO (HORÁRIO, ALTERAÇÃO DE HORÁRIO)	1
CNH - AGENDAMENTO ATENDIMENTO MÉDICO	23
VEÍCULOS - ALTERAÇÃO DE CARACTERÍSTICA	2
PARCELAMENTO DE DÉBITOS	53
CNH - PONTUAÇÃO (A REGISTRAR, REGISTRADA, TRANSFERÊNCIA)	48
CNH - EXAME PRÁTICO (DUAS, QUATRO RODAS)	10
CNH - REEXAME PRÁTICO	3
CNH - PERMISSIONADO (INFRAÇÃO, REabilitar)	4
CNH - EXAME PRÁTICO (RECURSO, REVISÃO DE EXAME)	2
CNH - EXAME PSICOLÓGICO	10
RECURSO (AUTUAÇÃO, MULTA, PROCESSO ADM, JARI, OUTROS)	19
SENHA (E-MAIL, SITE, APLICATIVO, WEB, OUTROS)	1
VEÍCULO - SEGUNDA VIA (CRV, CRLV)	2
VEÍCULO - TRANSFERÊNCIA	153
VEÍCULO - RESTRIÇÃO	12
MULTA - SUSPENSÃO	2
VEÍCULO - ALEGAÇÃO DE VENDA	52
VEÍCULO - INTENÇÃO DE VENDA	6
CNH - MUDANÇA DE CATEGORIA (REBAIXAMENTO, MUDANÇA, RETOMADA, OUTROS)	8

	CNH - TRANSFÉNCIA DE PRONTUÁRIO	60
	CNH - EXAME TEÓRICO (1ª HABILITAÇÃO, CONDUTOR INFRATOR, +5 ANOS, OUTROS)	48
	CNH - REEXAME	4
	CNH - RENOVAÇÃO (INTERIOR, CAPITAL)	445
	VEÍCULO - PRIMEIRO EMPLACAMENTO (MOTOS, CARROS, OUTROS)	40
	CURSO - CONDUTOR INFRATOR	10
	GUIAS (RENOVAÇÃO, EXAME MÉDICO)	4
	VEÍCULOS - INVENTÁRIO	2
11 Total		4177
12	2º VIA DE MULTA	1
	ACC	1
	ACIDENTE DE TRÂNSITO	1
	ADIÇÃO DE ATIVIDADE REMUNERADA	5
	ADIÇÃO DE CATEGORIA	1
	AGENDAMENTO ATENDIMENTO	155
	AGETRAN	1
	ALTERAR FOTO	1
	ANISTIA DE DÉBITO	6
	ANISTIA IPVA	3
	APLICATIVO	1
	ATPV	10
	ATUALIZAÇÃO DE DADOS (ENDERECO, EMAIL, DADOS PESSOAIS, VEÍCULO)	96
	AULAS PRÁTICAS/TEÓRICAS	2
	AUTO ESCOLA	4
	AUTUAÇÕES	5
	BAIXA DE GRAVAME	2
	BAIXA DE GUIA	1
	BAIXA DE SUCATA	13
	BANCA EXAMINADORA	3
	BLOQUEIO PARA LICENCIAMENTO	19
	BOLETIM DE OCORRÊNCIA	4
	BUSCA E APREENSÃO	4
	BUSCA EM ARQUIVO	1
	CADASTRO DE DADOS (SITE, SENHA)	6
	CANCELAMENTO	1
	CANCELAMENTO DE AGENDAMENTO	3
	CANCELAR SEGUNDA VIA CNH	1
	CAPTURA DE IMAGEM	6
	CARTÃO DE ESTACIONAMENTO (IDOSO, DEFICIENTE)	5
	CDT	1
	CERTIDÃO (CNH, PONTUAÇÃO, PRONTUÁRIO)	17
	CERTIDÃO DE PROPRIEDADE	8
	CERTIDÃO SITE	1
	CFC	1
	CLONAGEM	1
	CLRV	1
	CLV	1
	CNH	143
	CNH (ENTREGA, CORREIOS RASTREIO)	151
	CNH ÁGIL	21
	CNH CASSADA	1

CNH DIGITAL	116
CNH ESTRANGEIRA	3
CNH PARADA	3
CNH RECOLHIDA	2
CNH SOCIAL	29
CONCURSO	2
CONFIRMAÇÃO DE PAGAMENTO	4
CONSULTA	1
CONSULTA DE BAIXA DE GRAVAME E MULTAS	1
CONSULTA DE PROVA INFRATOR	1
CREDENCIAMENTO	2
CRLV VEICULO ALUGUEL	1
CRV DADOS ILEGÍVEIS	2
CRV/CRLV IMPRESSO/DIGITAL	443
CURRICULUM	1
CURRICULUM DETRAN CALL CENTER	1
CURSO INSTRUTOR	1
CURSO NÃO CONSTA CNH	1
CURSOS	28
DELIBERAÇÃO 231	1
DENATRAN	3
DER-SP	1
DESBLOQUEIO DE LICENCIAMENTO	1
DESEMBARÇO	2
DESISTÊNCIA DE CATEGORIA	4
DETRAN	2
DETRAN-PR	1
DEVOLUÇÃO CNH	1
DISPONHA	15
DIZABETH	1
DOCUMENTOS - SEGUNDA VIA (CNH, LADV, CRV, CRLV)	2
DPVAT	1
DUPLICIDADE	2
EAR	6
EDITAL	1
EM CONJUNTO	1
EMPLACAMENTO DE VEÍCULOS	7
ERRO DE EMISSÃO CIDADE NA CNH	1
ESTACIONAMENTO	1
ESTORNO DE GUIA	1
EXAME MÉDICO (1ª CNH, RENOVAÇÃO, FORMULÁRIO)	68
EXAME TOXICOLÓGICO	27
EXCLUSÃO DE ALEGAÇÃO DE VENDA	5
EXCLUSÃO DE CADASTRO	2
FISCALIZAÇÃO	2
FORMA DE PAGAMENTO	1
FORMAL DE PARTILHA	3
GRAVAME	5
GUIA DE CURSO	1

GUIA PAGA	2
GUIA VIP	9
HOMOLOGAÇÃO	3
IMPRESSÃO CRLV	1
INCLUSÃO DE EAR	1
INCLUSÃO DE GRAVAME	1
INFRAÇÃO	2
INFRATOR	1
IPVA	123
IPVA 15 ANOS	1
IPVA 2022	3
IPVA 22	1
IPVA DIVIDA ATIVA	1
ISENÇÃO	4
ISENÇÃO CNH	1
ISENÇÃO DE IPVA	1
ISENÇÃO PCD	1
ITPV (CANCELAMENTO)	1
JARI	1
JUNTA	2
LADV	2
LAUDO	1
LAUDO ISENÇÃO	2
LAUDO MEDICO	1
LEILÃO	29
LICENÇA TRADUZIDA	1
LULTA	1
MEDIA MONTA	1
MENOR DE IDADE	1
MEU DETRAN	6
MOP	2
MOPP	1
MUDAR ENDEREÇO	1
NADA CONSTA	1
NÃO COMPREENDI A SOLICITAÇÃO	1
NET	7
NIC	6
NOTA	1
NUMERO DA CNH	1
OFICIO	1
OUTROS	21
OUVIDORIA	9
PAGAMENTO	2
PCD	2
PENALIDADES	13
PERDIMENTO	1
PGE	6
PID	11
PLACA	1
PLACA MERCOSUL	1
PRIMEIRA HABILITAÇÃO	14
PRIMEIRO EMPLAC.	1
PRINT	1

PRINT DE TELA	1
PROCON	1
PROPRIEDADE	1
PROTOCOLO	4
PSCOLOGICO	2
QUESTIONARIO	1
RASTREIO	1
RE EXAME	1
REABILITAÇÃO	3
RECESSO	8
RECLAMAÇÃO	2
RECLAMAÇÃO VISTORIADOR	1
RECURSO PSICOLÓGICO	1
REEXAME PSICOLOGICO	1
REEXAME TEORICO	1
REFIS	2
REFIS PARA PAGAMENTO DE	1
REMARCAÇÃO CHASSI	1
REMARCAÇÃO DE CHASSI	1
RENAÇÃO	1
RENACH	2
RENAVAM	13
RENAVE	2
RESPALDO JUDICIAL	1
RESSARCIMENTO	13
RESTRIÇÃO DE ALEGAÇÃO DE VENDA	1
RESTRIÇÃO PARA TRANSFERENCIA	1
RESULTADO DE RECURSO	1
RETIRADA DE CNH	1
RETIRAR A CNH	1
RETIRAR CNH NA AGENCIA	1
RETORNO	1
REUCURSO DE P.A	1
REVISÃO	2
RG	2
RH	1
RH DETRAN	1
ROUBO	1
SECOV	1
SEFAZ	2
SEGUNDA VIA CNH	72
SEGUNDA VIA INTENÇÃO DE VENDA	1
SEGURA DPVAT	1
SEGURO	2
SEGURO DPVAT	2
SEGURO OBRI.	1
SEM ASSUNTO	2
SEM DADOS	36
SENAT	1

SEPEN	2
SINALIZAÇÃO	1
SISTEMA	3
SITE DETRAN	1
SNE	4
SOOTER	1
TAXAS	3
TELEFONE CONTATO	1
TEÓRICA	2
TEÓRICO	2
TRANSFERENCIA GUIA	1
TRANSPORTE CRIANÇA	1
TRASNFERENCIA	1
TRASNSFERENCIA	2
TROCA COR	1
TROCA DE PLACA	9
TROCA MOTOR	1
VAGA ESTACIONAMENTO	1
VALIDADE C NH	1
VALOR	1
VEÍCULO (ROUBO/FURTO)	3
VEÍCULO APREENDIDO	21
VEÍCULO LEILÃO	13
VEÍCULOS	19
VISTORIA (EMPLACAMENTO, FINAL, CAUTELAR)	15
VISTORIA LACRADA	5
CÓDIGO DE SEGURANÇA (CRV, CNH)	10
CONSULTA DÉBITOS (VEÍCULO, CNH, OUTROS)	150
LIBERAÇÃO DE VEÍCULO	2
CNH (EMISSÃO PROVISÓRIA, DEFINITIVA)	39
LICENCIAMENTO (GUIAS, CONSULTAS, OUTROS)	108
CRV/CRLV	21
CONTATO SETORES (DICAD, DICOV, DIEXA, DIAPM, DIEDU, DIAPM, DISUP, DIRT, DIRHAB, DIEDU, OUTROS)	61
PROCESSO ADMINISTRATIVO DE PENALIDADE	88
VEÍCULO (ALIENAÇÃO/DESALIENAÇÃO)	30
CONSULTA VEÍCULO	3
EMISSÃO DE GUIAS VEÍCULOS (GUIA FLEX, OUTRAS)	6
DADOS DIVERGENTES/INCORRETOS (CNH/CRLV/CRV)	3
CNH (VALIDADE)	41
DADOS INCORRETOS (EMAIL, SENHA, OUTROS)	1
VEÍCULOS EMISSÃO DE GUIAS (CRLV, CRV)	4
RENOVAÇÃO (EXAMES TEÓRICOS, LAUDOS)	1
RENOVAÇÃO (PRAZOS)	774
MULTAS (RECIBO, RENAINF, NIC, OUTROS)	257
MULTAS (IDENTIFICAÇÃO DO CONDUTOR)	1
CONDUTOR PRINCIPAL	1
RESULTADOS EXAMES (MÉDICOS, PSICOLÓGICOS, TEÓRICOS, PRÁTICOS)	7
MULTAS (EMISSÃO DE GUIA)	4
AGENDAMENTO ATENDIMENTO (HORÁRIO, ALTERAÇÃO DE HORÁRIO)	2
CNH - AGENDAMENTO ATENDIMENTO MÉDICO	44
VEÍCULOS - ALTERAÇÃO DE CARACTERÍSTICA	1

CNH (JUNTA MÉDICA)	1
PARCELAMENTO DE DÉBITOS	59
CNH - PONTUAÇÃO (A REGISTRAR, REGISTRADA, TRANSFERÊNCIA)	31
CNH - EXAME PRÁTICO (DUAS, QUATRO RODAS)	18
CNH - REEXAME PRÁTICO	1
CNH - PERMISSIONADO (INFRAÇÃO, REABILITAR)	17
CNH - EXAME PRÁTICO (RECURSO, REVISÃO DE EXAME)	11
AGENDAMENTO EXAME PRÁTICO	1
CNH - EXAME PSICOLÓGICO	11
RECURSO (AUTUAÇÃO, MULTA, PROCESSO ADM, JARI, OUTROS)	20
SENHA (E-MAIL, SITE, APlicativo, WEB, OUTROS)	1
VEÍCULO - SEGUNDA VIA (CRV, CRLV)	11
VEÍCULO - TRANSFERÊNCIA	172
VEÍCULO - RESTRIÇÃO	32
VEÍCULO - ALEGAÇÃO DE VENDA	95
VEÍCULO - INTENÇÃO DE VENDA	3
CNH - MUDANÇA DE CATEGORIA (REBAIXAMENTO, MUDANÇA, RETOMADA, OUTROS)	8
CNH - TRANSFÉNCIA DE PRONTUÁRIO	36
CNH - EXAME TEÓRICO (1ª HABILITAÇÃO, CONDUTOR INFRATOR, +5 ANOS, OUTROS)	49
CNH - RENOVAÇÃO (INTERIOR, CAPITAL)	82
VEÍCULO - PRIMEIRO EMPLACAMENTO (MOTOS, CARROS, OUTROS)	39
CURSO - CONDUTOR INFRATOR	12
GUIAS (RENOVAÇÃO, EXAME MÉDICO)	12
VEÍCULOS - INVENTÁRIO	5
MULTAS - CONSULTA VALOR	1
12 Total	4534
2021 Total	31840
Total Geral	31840

ROBSON ROBERTO DUARTE ALENCAR
 Diretoria de Tecnologia da Informação
 DETRAN-MS

ANEXO I “D”

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DO PRESTADOR

O Senhor (a) [NOME DA PESSOA], pessoa física com residência em [ENDEREÇO DA PESSOA], inscrita no CPF com o nº [Nº DO CPF], [E-MAIL], empregada pela empresa [NOME DA EMPRESA], [ENDEREÇO DA EMPRESA], [SITE/E-MAIL DA EMPRESA], doravante denominado simplesmente signatário, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN/MS, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção dos serviços objeto [mencionar atividade OU número do contrato].
2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideias, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
3. O signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência forma e expressa do Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DFETRAN/MS, das informações restritas reveladas.
4. O signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista [no contrato de prestação de serviços ao Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN/MS/plano de trabalho], as informações restritas reveladas.
5. O signatário deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
6. O signatário obriga-se a informar imediatamente ao Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN/MS qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão independentemente da existência de dolo.
7. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN/MS, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN/MS. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN/MS, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
8. O presente Termo tem natureza irrevogável irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN/MS.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo através de seus representantes legais.



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

Proc. Administrativo n. 31/019.805/2022
Data 06/11/2023 Fls. _____
Rubrica: _____

Campo Grande, de de 2023.

[NOME DA PESSOA RECEPTORA]

Nome:	Nome:
-------	-------



DETRAN MS

ANEXO I “E”
TEMO DE ACEITE PROVISÓRIO

Termo de Aceite Provisório	
Data entrega:	Data do Recebimento:
Processo Administrativo nº:	
Contrato nº:	Vigência:
Contratada:	Prazo:
Objeto:	
Valor do Contrato:	

Nos termos do item xx da Cláusula xxx do Contrato em epígrafe, atesto o recebimento provisório do objeto nos termos indicados abaixo.

Condições de recebimento:

1. a obrigação foi cumprida
<input type="checkbox"/> no prazo
<input type="checkbox"/> fora do prazo (data ____ / ____ / ____)
<input type="checkbox"/> integralmente
<input type="checkbox"/> parcialmente, tendo em vista o seguinte: _____ _____ _____
Outras observações: _____ _____ _____

O objeto ora recebido provisoriamente não conclui o cumprimento da obrigação, ficando sujeito a posterior verificação de sua qualidade e quantidade, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências constantes do Termo de Referências, que ocorrerá até o dia ____ / ____ / ____.

Campo Grande - MS, de _____ de 2023.

Assinatura do fiscal de contrato



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

Proc. Administrativo n. 31/019.805/2022
Data 06/11/2023 Fls. _____
Rubrica: _____

ANEXO I “F”

TERMO DE ACEITE DEFINITIVO

<i>Termo de Aceite Definitivo • sem ressalvas</i>	
Data entrega:	Data do Recebimento:
Processo Administrativo nº:	
Contrato nº:	Vigência:
Contratada:	Prazo:
Objeto:	
Valor do Contrato:	

Pelo presente, em caráter definitivo, a fiel e perfeita entrega/execução do objeto a que se refere o contrato/processo administrativo em epígrafe, emitimos o presente TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, com eficácia liberatória de todas as obrigações do contratado, exceto as garantias legais (art. 73, da Lei nº 8.666/93), bem como autorizamos a restituição de todas as garantias e/ou caução prestadas (se houver).

Campo Grande – MS, de de 2023.

Assinatura do Fiscal do Contrato

ANEXO I "G"

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (modelo)

1. OBJETO:

Licitação objetivando a 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

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS¹

Nº do Processo:
Licitação nº
Dia ___ / ___ / ___ às : horas

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)²

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Correção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
G	Nº de meses de execução contratual	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVICO

Unidade de Medida – tipo e quantidades

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quant. Total a contratar (em função da unidade de medida)
Operadores de Atendimento	postos	58
Analistas Técnicos de Qualidade	Postos	02
Supervisores	Postos	02

¹ Esta tabela poderá ser adaptada às características do serviço contratado, inclusive no que concerne às rubricas e suas respectivas provisões e/ou estimativas, desde que haja justificativa.

² As provisões constantes desta planilha poderão ser desnecessárias quando se tratar de determinados serviços que prescindam da dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada para com a Administração.

Mão de obra

Mão de obra vinculada à execução contratual³ ⁴

Dados de obra vinculada à execução contratual	
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)
3	Salário Normativo da Categoria Profissional
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)

MÓDULO 1 – Composição da Remuneração⁵ ⁶

1	Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-base	
B	Adicional Periculosidade	
C	Adicional Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F	Adicional de Hora Extra no Fériado Trabalhado	
G	Outros (especificar)	
Total de Remuneração		

Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários

Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias⁷⁸

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor R\$
A	13º (Décimo terceiro) Salário	
B	Férias e Adicional de Férias	
Total		

³ Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

⁴ A planilha será calculada considerando o valor mensal do empregado.

⁵ O Módulo 1 refere-se ao valor mensal devido ao empregado pela prestação do serviço no período de 12 meses.

⁶ Para o empregado que labora a jornada 12x36, em caso da não concessão ou concessão parcial do intervalo intrajornada (§4º do art. 71 da CLT), o valor a ser pago será inserido na remuneração utilizando a alínea “G”.

⁷ Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes a gratificação natalina e adicional de férias.

⁸ O adicional de férias contido no Submódulo 2.1 corresponde a 1/3 (um terço) da remuneração que por sua vez é dividido por 12 (doze) conforme Nota 5 acima.



Submódulo 2.2 – Encargos Previdênciários (GPS, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.^{9 10 11}

2.2.	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00	
B	Salário Educação	2,50	
C	Seguro Acidente do Trabalho		
D	SESI OU SESC	1,50	
E	SENAI OU SENAC	1,00	
F	SEBRAE	0,60	
G	INCRA	0,20	
H	FGTS	8,00	
TOTAL			

Submódulo 2.3. – Benefícios Mensais e Diárioss^{12 13}

2.3	Benefícios Mensais e Diárioss	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Familiar	
C	Assistência Média e Familiar	
D	Outros (especificar)	
TOTAL		

Quadro-Resumo do Módulo 2 – Encargos e Benefícios anuais, mensais e diárioss

2	Encargos e Benefícios Anuais e Diárioss	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diárioss	

Módulo 3 – Provisão para Rescisão

3	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	
D	Aviso Prévio Trabalhado	
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio	
Total		

⁹ Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

¹⁰ O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave.

¹¹ Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1, o Submódulo 2.1, o Módulo 3, Módulo 4 e o Módulo 6.

¹² O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

¹³ Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho e atentar-se ao disposto no art. 6º desta Instrução Normativa.

Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente^{14 15}

Submódulo 4.1 – Ausências Legais¹⁶

4.1	Ausências Legais	Valor R\$
A	Férias	
B	Faltas Legais	
C	Licença-Paternidade	
D	Ausência por acidente de trabalho	
E	Afastamento Maternidade	
F	Outros (Especificar)	
Total		

Submódulo 4.2 – Intrajornada¹⁷

4.2	Intrajornada	Valor R\$
A	Intervalo para repouso ou alimentação	
Total		

Quadro-resumo do Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	
4.2	Intrajornada	
Total		

Módulo 5 – Insumos Diversos¹⁸

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro^{19 20}

¹⁴ Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor/substituto que por ventura venha cobrir o empregado nos casos de Ausências Legais (Submódulo 4.1) e/ou na Intrajornada (Submódulo 4.2), a depender da prestação do serviço.

¹⁵ Haverá a incidência do Submódulo 2.2 sobre esse módulo.

¹⁶ As Alíneas “A” e “F” referem-se somente ao custo que será pago ao repositor pelos dias trabalhados quando da necessidade de substituir a mão de obra alocada na prestação de serviço.

¹⁷ Quando houver a necessidade reposição de um empregado durante sua ausência nos casos de intervalo para repouso ou alimentação deve-se contemplar o Submódulo 4.2.

¹⁸ Valores mensais por empregado.

¹⁹ Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

²⁰ O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

Proc. Administrativo n. 31/019.805/2022

Data 06/11/2023 Fls. _____

Rubrica: _____

DETRAN MS

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C Módulo 3 – Provisão para Rescisão	
D Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E Módulo 5 – Insumos Diversos	
Subtotal (A+B+C+D+E)	
F Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor Total por Empregado	

3. QUADRO-RESUMO DO VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

Tipo de Serviço (A)	Valor Proposto por Empregado (B)	Qtde. de Empregados por Posto (C)	Valor Proposto por Posto (D) = (B x C)	Qtde. de Postos (E)	Valor Total do Serviço (F) = (D x E)
I Serviço 1 (indicar)					
II Serviço 2 (indicar)					
N Serviço N (indicar)					
Valor Mensal dos Serviços (I+II+N)					

Campo Grande - MS _____ / _____ /2023.

Representante legal da empresa
(carimbo/Aassinatura)

A planilha de custos e formação de preços é apenas um modelo, a partir da IN 05/17 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, podendo ser adequada conforme os custos da empresa.



ANEXO II

DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

PREGÃO ELETRÔNICO N. 0004/2022

PROCESSO N. 31/019.805/2022

(nome da empresa) _____, CNPJ n. _____, sediada _____ (endereço completo) _____, por seu representante devidamente constituído, conforme abaixo assinado, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- (a) a proposta apresentada para participar desta licitação foi elaborada de maneira independente pelo Licitante, e que o conteúdo dessa proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (b) a intenção de apresentar a proposta para participar desta licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação quanto a participar ou não da referida licitação;
- (d) que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- (e) que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a discutido com ou recebido de qualquer integrante da presente licitação antes da abertura oficial das propostas; e
- (f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em ___ de _____ de _____

Nome e assinatura do representante legal ou do procurador por ele constituído, número de identidade e CPF.



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

Proc. Administrativo n. 31/019.805/2022

Data 06/11/2023 Fls. _____

Rubrica: _____

ANEXO III
PLANILHA DE LICITAÇÃO

Tipo	Item	Código	Descrição	Unidade	Item Despesa	Qtde	Valor Unit	Valor Total
LOTE ÚNICO	1	0022435	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operações de Contact Center.	1 - mês	33903701	12	638.836,00	7.666.032,00
Valor Total Global								7.666.032,00

ANEXO IV
MINUTA DO CONTRATO

Contrato n./2023 objetivando a **a 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 conforme condições, quantidades, especificações e exigências estabelecidas neste instrumento** que entre si celebram o por meio da e a empresa

O , por meio da, pessoa jurídica de direito público interno, inscrita no CNPJ/MF sob n., estabelecida no, nesta Capital, neste ato representada pelo(a) seu(ua) titular, (nacionalidade, estado civil, profissão), portador(a) do RG n. e do CPF n., residente e domiciliado(a) na Rua, nesta Capital, doravante denominado(a) **CONTRATANTE** e a empresa, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob n., Inscrição Estadual n., com sede na, neste ato representada pelo(a) Sr(a) (nacionalidade, estado civil, profissão), portador(a) do RG n. e do CPF n., residente e domiciliado(a), na Rua, doravante denominada **CONTRATADA**, em decorrência do resultado da licitação, modalidade PREGÃO ELETRÔNICO nº **0004/2022 – DETRAN**, celebram entre si o presente contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação dos serviços de **a 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 conforme condições, quantidades, especificações e exigências estabelecidas neste instrumento**, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência e na Proposta de Preços, anexos do Edital.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1 A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global, conforme definido no item 1.2. do Termo de Referência.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO AMPARO LEGAL E SUJEIÇÃO ÀS NORMAS LEGAIS E CONTRATUAIS



3.1. A legislação aplicável a este contrato será a Lei Federal n. 8.666/1993, Lei Federal n. 10.520/2002, Lei Federal n. 8.078/1990, Lei Estadual n. 1.627/1995 e Decreto Estadual n. 15.327/2019.

3.2. Os casos omissos que se tornarem controvertidos em face das cláusulas do presente Contrato serão resolvidos segundo os princípios jurídicos aplicáveis, por despacho fundamentado do Ordenador de Despesas da Contratante.

3.3. Após a assinatura deste Contrato, toda comunicação entre a Contratante e a Contratada será feita por meio de correspondência devidamente registrada.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DOCUMENTOS APLICÁVEIS

4.1. Integram este Contrato os documentos a seguir discriminados, cujo inteiro teor as partes declaram ter conhecimento e aceitam, independentemente de sua anexação:

4.1.1. Ato Convocatório –Pregão Eletrônico n. 0004/2022 e anexos, bem como a Documentação de Habilitação e Proposta de Preços da Contratada.

4.2. Os documentos referidos no item anterior são considerados suficientes para, em complemento a este Contrato, definirem a sua extensão e, dessa forma, regerem a execução adequada do Contrato ora celebrado.

4.3. Qualquer alteração nas condições ora estipuladas neste Contrato deverá ser feita por meio de Termo Aditivo assinado pelos representantes legais das partes.

4.4. Em caso de dúvidas ou divergências entre os documentos citados no subitem 4.1.1. desta cláusula, estas serão dirimidas considerando-se sempre os documentos mais recentes com prioridade sobre os mais antigos, e, em caso de divergências com este contrato, prevalecerá este último.

4.5. Não terão eficácia quaisquer exceções às especificações contidas neste instrumento e/ou em seus anexos, em relação às quais a Contratante não houver, por escrito, se declarado de acordo.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. As obrigações da Contratante são aquelas previstas no item 15 do Edital.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. As obrigações da Contratada são aquelas previstas no item 16 do Edital.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS MÉTODOS PARA EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. As regras para entrega e aceitação do objeto são aquelas previstas no item 3 “Definição dos métodos para a execução do objeto” do Termo de Referência.

CLÁUSULA OITAVA – DO VALOR DO CONTRATO

8.1. O valor total deste contrato é de R\$ (.....)

CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

9.1. As despesas decorrentes da execução dos serviços correrão à conta do Programa de Trabalho n. 10.31201.06.122.0013.4116.0001, Natureza da Despesa n. 339037, Item da Despesa n. 3701, Fonte n. 0179980021.



CLÁUSULA DÉCIMA – DO PAGAMENTO

10.1. As regras de pagamento são aquelas previstas no item 17 do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO REAJUSTE

11.1. As regras de reajuste são aquelas previstas no item 18 do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

12.1. O prazo de vigência da contratação é de , com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

12.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

12.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

12.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

12.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

12.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

12.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

12.2. A contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

12.3. A prorrogação de Contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA GESTÃO DO CONTRATO

13.1. As regras de gestão do Contrato e de acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço são aquelas previstas no item 8 “Modelo de gestão do contrato” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. As sanções referentes à execução do contrato são aquelas previstas no item 19 do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA RESCISÃO

15.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

15.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no item 19 do edital; e

15.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

15.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à Contratada o direito ao prévio contraditório e ampla defesa.

15.3. A Contratada reconhece os direitos da Contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei n. 8.666/1993.

15.4. A rescisão acarretará, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial por parte da Contratante, a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, limitada ao valor dos prejuízos causados, além das sanções previstas no item 19 do Edital, até a completa indenização dos danos.

15.5. Fica expressamente acordado que, em caso de rescisão, nenhuma remuneração será cabível, a não ser o resarcimento de despesas autorizadas pela Contratante e comprovadamente realizadas pela Contratada, previstas no presente Contrato.

15.6. O termo de rescisão será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

15.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

15.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos; e

15.6.3. Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA NOVAÇÃO

16.1. A não utilização, por qualquer das partes, dos direitos a elas assegurados neste Contrato e na Lei em geral e a não aplicação de quaisquer sanções neles previstas não importa em novação a seus termos, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras, sendo que todos os recursos postos à disposição da Contratante serão considerados como cumulativos e não alternativos, inclusive em relação a dispositivos legais.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

17.1. As regras que dispõem sobre fraude e corrupção são aquelas previstas no item 20 do Edital.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS ALTERAÇÕES

18.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

18.2. A Contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

18.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS CASOS OMISSOS

19.1. Os casos omissos serão decididos pela Contratante, segundo as disposições contidas na Lei n. 8.666/1993, na Lei n. 10.520/02 e demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

20.1. As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018).

20.1.1. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.

20.2. A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade, sigilo de toda informação, dados pessoais e base de dados a que tiver acesso, nos termos da LGPD, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no instrumento contratual.

20.2.1. A CONTRATADA não poderá se utilizar de informação, dados pessoais ou base de dados a que tenham acesso, para fins distintos da execução dos serviços especificados no instrumento contratual.

20.2.2. Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação do ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, responsabilizando-se a CONTRATADA pela obtenção e gestão.

20.2.3. Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;

20.3. A CONTRATADA obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a promover a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados que tenha acesso, a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos accidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito; tudo isso de forma a reduzir o risco ao qual o objeto do contrato ou o ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL está exposto.

20.3.1. A critério do ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto, conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.

20.4. A CONTRATADA deverá manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo.

20.4.1. A CONTRATADA deverá permitir a realização de auditorias do ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações relacionadas à sistemática de proteção de dados.

20.4.2. A CONTRATADA deverá apresentar ao ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como os demais dispositivos legais aplicáveis.

20.5. A CONTRATADA se responsabilizará por assegurar que todos os seus colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, devendo estes assumir compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, documento que estar disponível em caráter permanente para exibição ao ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, mediante solicitação.

20.5.1. A CONTRATADA deverá promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, em caso de desligamento de funcionário das atividades inerentes à execução do presente Contrato.

20.6. A CONTRATADA não poderá disponibilizar ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização por escrito, informação, dados pessoais ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

20.6.1. Caso autorizada transmissão de dados pela CONTRATADA a terceiros, as informações fornecidas/compartilhadas devem se limitar ao estritamente necessário para o fiel desempenho da execução do instrumento contratual.

20.7. A CONTRATADA deverá adotar planos de resposta a incidentes de segurança eventualmente ocorridos durante o tratamento dos dados coletados para a execução das finalidades deste contrato, bem como dispor de mecanismos que possibilitem a sua remediação, de modo a evitar ou minimizar eventuais danos aos titulares dos dados.

20.8. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente e de imediato ao ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a Titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções.

20.8.1. A comunicação acima mencionada não eximirá a CONTRATADA das obrigações, e/ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

20.9. Encerrada a vigência do contrato ou após a satisfação da finalidade pretendida, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos dados pessoais disponibilizados pelo ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL e, em no máximo trinta dias, sob instruções e na medida do determinado por este, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal.

20.10. A CONTRATADA ficará obrigada a assumir total responsabilidade e resarcimento por todo e qualquer dano e/ou prejuízo sofrido incluindo sanções aplicadas pela autoridade nacional decorrentes de tratamento inadequado dos dados pessoais compartilhados pelo ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL para as finalidades pretendidas neste contrato.

20.11. A CONTRATADA ficará obrigada a assumir total responsabilidade pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais no processo de tratamento dos dados compartilhados pelo ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL.

20.11.1. Eventuais responsabilidades serão apuradas de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA PUBLICAÇÃO DO EXTRATO

21.1. A publicação do presente instrumento, em extrato, no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul, ficará a cargo da Contratante, no prazo e forma dispostos pela legislação pertinente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO

22.1. Os contratantes comprometem-se a submeter eventuais controvérsias, decorrentes do presente Contrato, à conciliação que será promovida pela Procuradoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, nos termos da Resolução PGE n. 242, de 30 de junho de 2017.



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

Proc. Administrativo n. 31/019.805/2022

Data 06/11/2023 Fls. _____

Rubrica: _____

22.1.1. Não logrando êxito a conciliação, fica eleito o foro da Comarca de Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, sendo este o competente para a propositura de qualquer medida judicial decorrente deste instrumento contratual, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e acordados, assinam o presente contrato em (.....) vias de igual teor e forma, juntamente com as testemunhas abaixo, de tudo cientes, para que produzam seus efeitos legais e jurídicos.

Campo Grande - MS,.....de.....de 2023.

Assinaturas

Representante da contratante, representante da contratada e testemunhas