



**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 vespertinas, 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 ofertado 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 visto, 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 a 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:**

<b>SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>RECURSO UTILIZADO</b>
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 encaminhará 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 receptor 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 elétrica 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 vespertinas, 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, supervisionado 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	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, Discrção, 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
Supervisores	a) <i>Grau de Escolaridade:</i> <i>Nível Superior completo ou cursando, preferencialmente na área de ciências humanas ou exatas.</i> b) <i>Habilidades desejáveis:</i> <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, Discrção, Argumentação, Gestão por processos, Capacidade para dar feedbacks e Conduta Ética.</i>
Analistas Técnicos de Qualidade	a) <i>Grau de Escolaridade:</i> Nível Médio completo. b) <i>Habilidades desejáveis:</i> <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</i>
* 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 CONTRATANTE.

**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) Prolixidade 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) 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 administrava 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 (on line)</i> Relatórios mensais – até o 3º dia útil do mês subsequentes	Penalidade média
Disponibilização ou não operação serviços	Manter os serviços de atendimento receptivo e/ou ativos, transferência de ligações sem operação sem prévio aviso e anuência da Contratante	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





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 PORTE**

**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 aceite 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](mailto: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.** 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 pactuação, 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 apresentá-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 acidentais 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 ressarcimento 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 FGTS, 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](mailto: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 diferenciadas, 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 (incide geral de preços de mercado).