

1	Kit para procedimento - Uso: limpeza oral; Contém: 01 escova de dentes com sucção, cerdas macias e espuma protetora no verso que protege a mucosa e auxilia na distribuição da solução utilizada; 01 swab para aplicação e 01 swab com aspiração.	1 - Un.	11.130 ( C O T A PRINCIPAL)	SAGE/6576-X	R\$ 44,40	R\$ 494.172,00
<b>VALOR GLOBAL</b>						<b>R\$ 494.172,00</b>

Campo Grande, 02 de maio de 2024

**Muriel Moreira**

Secretária-Executiva de Licitações

### ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO DA LICITAÇÃO

Com fundamento na ANÁLISE QUANTO A REGULARIDADE DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO (FASE EXTERNA) (fls. 5158-5168), ADJUDICO E HOMOLOGO a licitação, com o resultado da licitação, publicado no Diário Oficial n. 11.478, do dia 29 de abril de 2024, pág. 183, referente aos itens 01, 01.1, 02, 02.1, 03 e 04, instaurada através do Pregão Eletrônico n.º 058/2023/SAD – Processo n.º 77/010.131/2023, visando à formação do Registro de Preços para **AQUISIÇÃO DE GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO (GLP)**, nos termos da Lei nº 14.133/2021, Decretos nºs 16.122/2023 Art. 18 § 2º, I, 16.118/2023 e alterações.

Campo Grande, 02 de maio de 2024.

**Muriel Moreira**

Secretária-Executiva de Licitações

CONVOCAÇÃO DA ASSINATURA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.

PROCESSO Nº 77/010.131/2023

OBJETO: REGISTRO DE PREÇOS PARA **AQUISIÇÃO DE GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO (GLP)**

Ficam as empresas, abaixo relacionadas, convocada para, no prazo de (ver edital), efetuarem a assinatura da Ata de Registro de Preços, sob pena de responsabilização nos termos do Decreto Estadual 16.189/2023, **devendo, na ocasião comprovar documentalmente, a comprovação das condições de habilitação contidas no edital, na forma do disposto no Art.18 § 4º do Decreto Estadual 16.122/2023**

**MOSKO LTDA**

**YOUSSEF AMIM YOUSSEF -EPP**

Campo Grande, 02 de maio de 2024.

**Muriel Moreira.**

Secretaria-Executiva de Licitações

### PRIMEIRO ADENDO

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

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÕES DE CONTACT CENTER, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO DETRAN-MS,

COMPREENDENDO OS SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTOS (RECEPTIVO E ATIVO) E MULTIMEIOS (APLICATIVO WHATSAPP E CHAT) AO PÚBLICO EM GERAL DO DETRAN/MS, NA FORMA HUMANA E ELETRÔNICA, INCLUINDO OS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO E GESTÃO COM FORNECIMENTO DE RECURSOS HUMANOS ESPECIALIZADO, INFRAESTRUTURA, MOBILIÁRIO, RECURSOS PARA OPERAÇÃO.

PROCESSO: 31/019.805/2022  
PREGÃO ELETRÔNICO N. 004/2022

#### ALTERAÇÕES:

**1) Alterar** o subitem 2.2.2.1. do Anexo I "A" – Termo de Referência, passando a constar a seguinte redação:  
**2.2.2.1.** Período de atendimento: Turno de 08 horas ininterruptas (excetuando os horários previstos em lei para as pausas). Observação: Nos casos relacionados as supervisoras e a atendentes selecionadas a critério da **contratada**, para exercer funções de atendimento presencial, poderão fazer turnos de 4 horas matutinas e 4 horas vespertinos, respeitando os horários de almoço e outros previstos na legislação.

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

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

NOME	OBJETIVO	PADRÃO DE FORNECIMENTO	PADRÃO / META	OBSERVAÇÕES	PENALIDADE PELO CUMPRIMENTO NÃO
Criação/ alteração de serviços (filas, rotas, músicas, fraseologia e filas de espera) no DAC e URA, alterações nos sistemas, aplicativos e relatórios.	Criar novas configurações ou alteração de serviços seguindo definições de encaminhamento de chamadas pela gestora do contrato.	Implementações de baixa complexidade: Parametrizações, gravações de fraseologia, músicas e mensagens de espera - prazos: a) Emergenciais: 1 (uma) hora; b) Prioritários: alterações efetuadas em até 24 (vinte e quatro) horas; c) Padrão: alterações efetuadas em até 48 (quarenta e oito) horas; d) Exclusão, 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 doméstico 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 escutas 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 <i>Call Center</i> .	100%	100%	Relatórios <i>Real-Time</i> (on line) Relatórios mensais – até o 3º dia útil do mês subsequentes	Penalidade média
Disponibilização ou não operação serviços	Manter os serviços de atendimento receptivo e/ou ativos, transferência de ligações sem operação sem prévio aviso e anuência da Contratante	<b>07:00 às 18:00h</b> 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

ABERTURA DA SESSÃO: Às 08h30 horas no dia 16 de maio de 2024 (HORÁRIO LOCAL).

ENDEREÇO DA ABERTURA DA SESSÃO: [www.compras.ms.gov.br](http://www.compras.ms.gov.br)

As demais condições permanecem inalteradas.

O edital completo, adendos e demais avisos, encontram-se disponíveis aos interessados gratuitamente no site [www.compras.ms.gov.br](http://www.compras.ms.gov.br)

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

Campo Grande – MS, 18 de abril de 2024.

Superintendência de Operacionalização de Contratações – SUOC/SEL/SAD

### SEGUNDO ADENDO

A AGÊNCIA ESTADUAL DE ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO DE MATO GROSSO DO SUL – AGEPEN, através da Superintendência de Operacionalização de Contratações – SUOC/SEL/SAD, torna público o segundo adendo da licitação abaixo:

OBJETO: REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE MONITORAMENTO ELETRÔNICO COM FORNECIMENTO DE DISPOSITIVOS, MATERIAIS E SERVIÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO: 0001/2024

PROCESSO: 31/022.003/2021

### ALTERAÇÕES:

**1) Alterar** a redação do subitem 1.16.2.1 do ANEXO I “A” – Termo de Referência, passando a constar:

**1.16.2.1.** Plantão telefônico tipo 0800 em horário integral (regime 24h horas x 7 dias);

**2) Acrescentar** o subitem 10.5.44.1 ao ANEXO I “A” – Termo de Referência, com a seguinte redação:

**10.5.44.1.** A Contratada deverá possibilitar a integração de toda a base de dados dos monitorados com uma nova empresa, quando houver a finalização do contrato;

ABERTURA DA SESSÃO: Às 08:30 horas no dia 16 de maio de 2024 (HORÁRIO LOCAL).

ENDEREÇO DA ABERTURA DA SESSÃO: [www.compras.ms.gov.br](http://www.compras.ms.gov.br)

As demais condições permanecem inalteradas.

O edital completo, adendos e demais avisos, encontram-se disponíveis aos interessados gratuitamente no site [www.compras.ms.gov.br](http://www.compras.ms.gov.br)

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

Campo Grande – MS, 30 de abril de 2024.

Rodrigo Rossi Maiorchini Diretor-Presidente – Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário de Mato Grosso do Sul/AGEPEN.