

ILUSTRÍSSIMO (A) SENHOR (A) PREGOEIRO (A) PAULO AFONSO MATAS PEREIRA, DA COMPANHIA NACIONAL DE ABASTECIMENTO – CONAB - SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO MATO GROSSO DO SUL

Recurso Administrativo

Pregão Eletrônico nº 90003/2024

Empresa **GEOI2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado interno, estabelecida na Rua 15 de Novembro, 2.668, Loja, anexo ao Edifício *Terrace Tower*, Bairro Jardim dos Estados, CEP 79020-300, na cidade de Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, telefone e fax (67) 3357-0700, e-mail licitacao@grupoimagetech.com.br, inscrita no CNPJ sob n. CNPJ nº. 12.423.787/0001-83, inscrição estadual: ISENTA e inscrição municipal 15288700-0, através de seu representante legal devidamente constituído, Sr. Celso Tadashi Tanaka, nacionalidade brasileira, estado civil casado, profissão empresário, CPF 837.216.221-20, RG 839.153, expedido pela SSP-MS, residente nesta capital, que a esta subscreve tempestivamente, à presença de Vossa Senhoria, interpor **RECURSO** em face do resultado publicado do **PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024** que classificou e declarou como vencedora a proposta da empresa **BRILHAR SERVICOS TERCEIRIZADOS LTDA**, e mantendo desacordo com a desclassificação da recorrente, pois não foram apresentadas razões plausíveis para tal tomada de decisão, principalmente no que diz respeito as razões fáticas, técnicas e jurídicas a seguir deliberada:

O pregão eletrônico nº 90003/2024 foi aplicado para a *CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA ESPECIALIZADA NA ÁREA DE APOIO ADMINISTRATIVO E ATIVIDADES AUXILIARES, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE RECEPCIONISTA, EM REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, NA SUREG/MS, CONFORME ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADES, EXIGÊNCIAS E CONDIÇÕES, ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.*

RECURSO ADMINISTRATIVO

Contra a legalidade, desacordo, veracidade e descumprimento do item 10.4.4 (relativo aos documentos de qualificação técnica alíneas VII e VIII).

Diante dos fatos, as alegações apresentadas são fundáveis e com embasamentos legais, conforme exposto abaixo.

I- DA TEMPESTIVIDADE

Conforme pode ser verificado no portal Compras.gov.br (<https://www.gov.br/compras/pt-br>), onde ocorreu o PREGÃO ELETRÔNICO nº 90003/2024 – CONAB/MS, realizado pelo SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO MATO GROSSO DO SUL, tendo abertura do prazo para apresentação das razões do recurso de 3

(três) dias, que se deu no dia 20/08/2024, encerrando dia 23/08/2024, como pode ser observado na imagem abaixo, motivo pelo qual esta peça deverá ser recebida, analisada e julgada, face sua tempestividade.

Sistema	20/08/2024 11:51:28	O item 1 está na etapa de julgamento de proposta no período de intenção de recursos, com acréscimo de 30 minutos a partir de agora - até 20/08/2024 12:21:28.
Sistema	20/08/2024 13:49:02	O item 1 está na etapa de habilitação de fornecedores no período de intenção de recursos, com acréscimo de 30 minutos a partir de agora - até 20/08/2024 14:19:02.
Sistema	20/08/2024 14:21:45	A fase de recurso do item 1 está aberta até 23/08/2024.

Figura 1 - Histórico do Pregão Eletrônico nº 90003/2024.

II- DOS FATOS E FUNDAMENTOS DO RECURSO

a) DO DESCUMPRIMENTO DO ITEM 10.4.4 – DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA ALÍNEAS VII E VIII

Importa destacar que, apesar da Recorrente ter manifestado a intenção de recorrer da habilitação da Recorrida, apenas apresentou razões contra a inabilitação em seu desfavor.

A Recorrente, por estar em desacordo com a decisão do pregoeiro em optar por desclassificá-la, justificando que o atestado de capacidade técnica apresentado não atende a experiência mínima de 3 anos necessária, não qualifica como uma razão plausível para tal conduta, de modo que, caso haja quaisquer dúvidas e/ou necessidade em validar juridicamente qualquer documentação apresentada, o próprio edital, juntamente com o termo referência, citam que diligências poderiam ser realizadas junto à licitante vencedora, afim de esclarecer e comprovar a veracidade dos atestados apresentados, conforme cita os itens 6.1.5 e 6.2.9, o que não ocorreu.

*6.1.5. **A CONAB poderá realizar diligências junto à licitante vencedora, a fim de esclarecer dúvidas** acerca dos valores e/ou percentuais informados na Planilha de Custos e Formação de Preços apresentada, sendo que a identificação da inclusão de informações e/ou valores em desconformidade com as normas gerais ou específicas aplicáveis à empresa (não comprovados documentalmente) poderá acarretar a desclassificação da proposta. (Grifo nosso)*

*6.2.9. A Conab se reserva o direito de **realizar diligências para comprovar a veracidade dos atestados**, podendo, requisitar **cópias dos respectivos contratos e aditivos** e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado. (Grifo nosso)*

Tal conduta com excesso de rigor, acaba por não estar em consonância ao art. 31 da Lei 13.303/2016, de modo que, os processos licitatórios visam assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, mantendo os princípios da isonomia, competitividade, igualdade, impessoalidade, de maneira que, assegure a vantajosidade à Administração Pública.

Art. 31. As licitações realizadas e os contratos celebrados por empresas públicas e sociedades de economia mista destinam-se a assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, inclusive no que se refere ao ciclo de vida do objeto, e a evitar operações em que se caracterize sobrepreço ou superfaturamento, devendo observar os princípios da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da economicidade, do desenvolvimento nacional sustentável, da vinculação ao instrumento convocatório, da obtenção de competitividade e do julgamento objetivo. (Grifo nosso).

Demonstrando assim que, a habilitação da recorrida não trouxe nenhuma vantajosidade ao órgão, já que o valor da proposta ajustada da recorrente é, em alguns milhares de reais, menor que o valor apresentado pela empresa habilitada.

Ainda, o **Acórdão n. 1211/2021-P** cita que:

“9.4. deixar assente que, o pregoeiro, durante as fases de julgamento das propostas e/ou habilitação, deve sanear eventuais erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes (...)”

Como o objetivo da capacidade técnica é comprovar perante ao órgão contratante da administração pública que a empresa licitante possui qualificações técnicas e poderá atender ao objeto do certame, durante as fases de análise da proposta e de habilitação, a recorrente apresentou documentações que expressavam nitidamente atender as exigências do Edital, visto que, foram anexados documentos, ao qual, demonstravam aptidão e qualificação para execução do objeto licitado. Não houve nenhuma inobservância que se caracteriza a desclassificação no decorrer das fases do processo licitatório e que comprove o descumprimento da recorrente.

O atestado de capacidade técnica apresentado, referente ao contrato n. 378/2021, órgão Secretaria de Estado de Saúde - SES/MS, atesta a comprovação de capacidade técnica-operacional de gestão da recorrente, de 50 (cinquenta) pessoas, em diversos cargos de áreas administrativas similares ao requerido no objeto da contratação.

A apresentação do atestado de capacidade técnica possui como objetivo a comprovação da capacidade técnica-operacional da licitante, para que o órgão promotor da licitação, não habilite empresas que não possuem a capacidade técnica de executar o objeto contratado. Desta forma, o atestado apresentado supracitado, comprova a capacidade técnica-operacional da recorrente em gestão dos recursos humanos na execução dos procedimentos de recrutamento, seleção, admissão, gestão e reposição, restando claro que a

recorrente supera muito a capacidade técnica exigida.

Ainda, o contrato n. 378/2021, que originou o atestado de capacidade técnica continua vigente até a data atual, totalizando desta forma 32 (trinta e dois) meses de execução contínua, sendo desarrazoado a não consideração deste atestado de capacidade técnica par fins de habilitação técnica.

Ainda neste contexto, o contrato n. 378/2021 do órgão Secretaria de Estado de Saúde - SES/MS, é oriundo de uma prestação de serviços de um contrato anterior, n. 01/2016, do mesmo órgão em questão. Neste contexto, a prestação de serviços realizados no órgão Secretaria de Estado de Saúde - SES/MS, possui um total de 102 (cento e dois) meses, sendo 70 meses no contrato n. 01/2016 e 32 meses no contrato n. 378/2021. Anexamos neste documento o atestado de capacidade técnica do contrato n. 01/2016, além dos termos aditivos ao contrato n. 378/2021, para fins de diligência.

E ainda, anexamos também o atestado de capacidade técnica do contrato n. 10.849/2018, do órgão DETRAN/MS, que apresenta vigência de 60 meses, e capacidade técnica-operacional de gestão de 34 (trinta e quatro) pessoas, entre operadores de teleatendimento e supervisão.

Vale ressaltar, que uma simples diligência, para o envio de documentos complementares, poderia sanar quaisquer dúvidas sobre a capacidade técnica e outros documentos da recorrente, dado que, o atestado técnico apresentado demonstrava a continuidade da vigência do contrato.

Outro ponto a ser explanado, o Edital detalhava com clareza que, ausência de algum detalhamento na proposta, na planilha de custo e preço ou até na fase de habilitação, poderiam ser sanados, desde que, não intervisse ou alterasse o valor já ofertado.

4.5.1. A ausência do detalhamento do objeto no citado campo não acarretará a desclassificação da proposta da licitante, podendo tal falha ser sanada mediante realização de diligência destinada a esclarecer ou complementar as informações.

Figura 2 - Item 4.5.1 do Edital

20.3. No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

Figura 3 - Item 20.3 do Edital

III- DA CONCLUSÃO

Como restou-se comprovado, a inabilitação infundável da recorrente, sem embasamento legal, para tal tomada de decisão, reforçando que não houve o cumprimento total do rito, referente às diligências que poderiam e deveriam ser efetuadas durante o processo licitatório. Devendo assim, **REVOGAR** o respectivo certame.

O respeitável julgamento desta peça recursal, aqui apresentada, recai neste momento para a responsabilidade desta comissão de licitação, a qual a **GEOI2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, confia na lisura, isonomia e imparcialidade a ser praticada no julgamento em questão.

Fizemos constar em nosso pleito os fatos apresentados devidamente fundamentados, assim, sendo necessário uma reanálise meritória contra a desclassificação da recorrente.

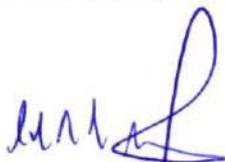
IV- DO PEDIDO

Pelo exposto e diante destas constatações, reiteramos nosso pedido de **REVOGAR** pelo não atendimento editalício para o ato recorrido, não admitir, prever, incluir ou tolerar, cláusulas ou condições que comprometam, restrinjam ou frustrem o seu caráter competitivo e estabeleçam preferências ou distinções em razão da naturalidade ou de qualquer outra circunstância impertinente ou irrelevante para o específico objeto.

Diante das considerações e disposições acima, respeitosamente requer-se a revogação do referido certame.

Isto posto, se espera que o presente RECURSO seja conhecido e PROVIDO, atendendo-se ao princípio geral da licitação, demonstrando assim justiça, que sabemos norteiam os Atos desta Douta Comissão Julgadora.

Campo Grande, estado de Mato Grosso do Sul, Sexta-feira 23 de agosto de 2024.



GEOI2 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.
CNPJ 12.423.787/0001-83
Celso Tadashi Tanaka (Por procuração)
CPF 837.216.221-20- RG 839.153 SSP/MS

ANEXO I

- Atestado de Capacidade Técnica do contrato n. 01/2016 - Secretaria de Estado de Saúde - SES/MS;
- 1º Termo Aditivo ao contrato n. 378/2021 - Secretaria de Estado de Saúde - SES/MS;
- 2º Termo Aditivo ao contrato n. 378/2021 - Secretaria de Estado de Saúde - SES/MS;
- 3º Termo Aditivo ao contrato n. 378/2021 - Secretaria de Estado de Saúde - SES/MS;
- Atestado de Capacidade Técnica do contrato n. 10.849/2018 - DETRAN-MS;

4



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A **Secretaria de Estado de Saúde – SES MS**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrita no CNPJ 02.955.271/0001-26, com sede à Avenida do Poeta, Bloco 07 do centro Administrativo do Parque dos Poderes, CEP 79.031-902 – Campo Grande, MS, telefone (67) 3318-1600, 1660 e 1755, e-mail cjur@saude.ms.gov.br, com base nos autos do processo abaixo identificado, **declara** a quem possa interessar que, com o objetivo de suprir as demandas desta Secretaria de Saúde, a empresa **Geoi2 Tecnologia da Informação Ltda.**, inscrita no CNPJ Nº 12.423.787/0001-83, estabelecida à Rua 15 de Novembro, 2.668, Loja, anexo ao Edifício *Terrace Tower*, Bairro Jardim dos Estados, CEP 79020-300, Campo Grande - MS, telefone (67) 3357-0700, e-mail relacionamento@grupoiimagetech.com.br, inscrita no registro CRA MS E-0982 – de 03/05/2017, pela atuação individual de seu responsável técnico, Administradora, a sra. Denise Marinho Alves da Silva, CRA-MS núm. 1192, **atendeu** esta Secretaria, com fornecimento de **Serviços de Tele Atendimento com Funções de Ativo e Receptivo**, com qualidade, cumprindo satisfatoriamente todos os prazos, exigências técnicas, operacionais e contratuais, dentro das normas legais, para a qual, constata e atesta a capacidade técnica e bom desempenho profissional para cumprimento do Contrato, cujos dados e características, detalha-se:

OBJETO:	→ Contratação de empresa especializada em serviços de tele atendimento, em conformidade com as especificações constantes da Proposta de Preços (Anexo I) e demais anexos, parte integrante deste ato convocatório, com o objetivo de atender as necessidades para atender Central Estadual de Regulação, Auditoria Estadual, Ouvidoria Estadual e Casa da Saúde.		
CONTRATO:	01/2016.	CADASTRO GCONT:	5.804.
ASSINATURA:	29/02/2016.	AMPARO LEGAL:	Lei Federal n. 10.520/2002, Decreto Estadual n. 11.676/2004, subsidiariamente Lei Federal n. 8.666/93, suas alterações, demais especificações e condições constantes no ato convocatório.
PUBLICAÇÃO:	D.O.E.-MS 9.117, de 03/03/2016.		
PROCESSO:	27/000.501/2015.		
TIPO LICITAÇÃO:	Pregão Presencial.	NÚMERO LICITAÇÃO:	006/2015 – SES.
PERÍODO DE EXECUÇÃO (ATÉ 6º TERMO ADITIVO):	29/02/2016 a 30/12/2021.	VIGÊNCIA TOTAL DA EXECUÇÃO (ATÉ 6º TERMO ADITIVO):	70 (Setenta meses).
PREVISÃO DE TÉRMINO DA EXECUÇÃO (6º TERMO ADITIVO):	30/12/2021.	FISCAL DO CONTRATO:	Ed Carlos Britto Burgatt.
VALOR INICIAL DA CONTRATAÇÃO (CONTRATO):	R\$ 1.029.996,00.	VALOR ATUAL DA CONTRATAÇÃO (6º TERMO ADITIVO):	R\$ 1.098.767,88.

PERÍODOS DE VIGÊNCIAS - DETALHAMENTO

CONTRATO

OBJETO:	Contratação de empresa especializada em serviços de tele atendimento, em conformidade com as especificações constantes da Proposta de Preços (Anexo I) e demais anexos, parte integrante do edital, com o objetivo de atender as necessidades da Central Estadual de Regulação, Auditoria Estadual, Ouvidoria Estadual e Casa da Saúde.		
VIGÊNCIA:	29/02/2016 a 28/02/2017 (12 Meses).	PUBLICAÇÃO:	D.O.E-MS 9.117, de 03/03/2016.
VALOR DO TERMO:	R\$ 1.029.996,00.	VALOR MENSAL:	R\$ 85.833,00.

QUANTITATIVOS DO CONTRATO

UNIDADES ATENDIDAS (LOCAL DE TRABALHO)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	PROFISSIONAL - ESCOLARIDADE	QTDE.
CENTRAL ESTADUAL DE REGULAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	24h (Vinte e Quatro Horas) por dia ininterruptamente, distribuídas em 04 (Quatro) turnos de serviço, com carga horária semanal de 30 (Trinta) hora, sendo 06 (Seis) horas diárias.	Teleatendente - Segundo grau completo	33
	Horários dos turnos dos Tele atendentes: 00:00h às 06:00h; 06:00h às 12:00h; 12:00h às 18:00h; 18:00h às 00:00h;		
OUVIDORIA	30h (Trinta Horas) semanais, de Segunda a Sexta, com turnos diários de 06h (Seis Horas): 07:00h às 13:00h e das 12:00h às 18:00h.		5



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
Coordenadoria Técnica Especializada

CASA DA SAÚDE	30h (Trinta Horas) semanais, de Segunda a Sexta, com turnos diários de 06h (Seis Horas): 07:30h às 13:30h.		1
AUDITORIA	30h (Trinta Horas) semanais, de Segunda a Sexta, com turnos diários de 06h (Seis Horas): 07:00h às 13:00h.		2
TOTAL:			41
POPULAÇÃO ATENDIDA:	<ul style="list-style-type: none">Através dos seus serviços prestados, Secretaria de Estado de Saúde – SES-MS, o atendimento abrange toda a população do Estado de Mato Grosso do Sul, 2.449.024 (Dois milhões, quatrocentos e quarenta e nove mil e vinte e quatro reais) de habitantes, segundo último censo [2010] e população estimada [2019], de 2.778.986 (Dois milhões, setecentos e setenta e oito mil, novecentos e oitenta e seis) habitantes. * Fonte: IBGE (http://www.ibge.gov.br). © 2017 IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística v4.3.47		

QUANTITATIVO GERAL DO ATENDIMENTO

UNIDADES ATENDIDAS (LOCAL DE TRABALHO)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	PROFISSIONAL - ESCOLARIDADE	QTDE.
CENTRAL ESTADUAL DE REGULAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	24h (Vinte e Quatro Horas) por dia ininterruptamente, distribuídas em 04 (Quatro) turnos de serviço, com carga horária semanal de 30 (Trinta) hora, sendo 06 (Seis) horas diárias. Horários dos turnos dos Tele atendentes: 00:00h às 06:00h; 06:00h às 12:00h; 12:00h às 18:00h; 18:00h às 00:00h;	Teleatendente - Segundo grau completo	33
OUVIDORIA	30h (Trinta Horas) semanais, de Segunda a Sexta, com turnos diários de 06h (Seis Horas): 07:00h às 13:00h e das 12:00h às 18:00h.		5
CASA DA SAÚDE	30h (Trinta Horas) semanais, de Segunda a Sexta, com turnos diários de 06h (Seis Horas): 07:30h às 13:30h.		1
AUDITORIA	30h (Trinta Horas) semanais, de Segunda a Sexta, com turnos diários de 06h (Seis Horas): 07:00h às 13:00h.		2
1º TERMO ADITIVO	30h (Trinta Horas) semanais, de Segunda a Sexta, com turnos diários de 06h (Seis Horas): 07:00h às 13:00h e das 12:00h às 18:00h.		10
TOTAL:			51

1º TERMO ADITIVO

OBJETO:	Aditamento de valor correspondente a mais 10 (Dez) Tele Atendentes. Vide nota.		
VIGÊNCIA:	08/03/2016 a 28/03/2018 (24 Meses).	PUBLICAÇÃO:	D.O.E-MS 9.127, de 17/03/2016.
% ADITADA:	22,849%.	VALOR DO TERMO ADITIVO:	R\$ 235.339,20.
VALOR DO TERMO:	R\$ 1.265.335,20.	VALOR MENSAL:	R\$ 105.444,60.
NOTA:	→ A partir de 08 de março de 2016, o contrato original sofreu aditamento de 22,849% em valores, correspondente a mais 10 (Dez) Tele Atendentes, incluindo fornecimento da infraestrutura física e lógica, equipamentos e aparelhamento, softwares para atendimento (sistema), monitoramento da qualidade e supervisão, para suprir demandas da Caravana da Saúde.		

UNIDADES ATENDIDAS (LOCAL DE TRABALHO)	CARGA HORÁRIA SEMANAL	PROFISSIONAL - ESCOLARIDADE	QTDE.
1º TERMO ADITIVO	30h (Trinta Horas) semanais, de Segunda a Sexta, com turnos diários de 06h (Seis Horas): 07:00h às 13:00h e das 12:00h às 18:00h.	Teleatendente - Segundo grau completo	10
TOTAL:			10

1º APOSTILAMENTO

OBJETO:	Reajuste econômico, pela aplicação do IGP-M, de acordo com cláusula décima, subitem 10.3 do contrato.		
INÍCIO DA VIGÊNCIA:	01/05/2019.	PUBLICAÇÃO:	D.O.E-MS 9.940, de 11/07/2019.



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
Coordenadoria Técnica Especializada

% DO REAJUSTE:	6,6769%.	VALOR DO REAJUSTE:	R\$ 68.771,88.
VALOR DO TERMO:	R\$ 1.098.767,88.	VALOR MENSAL:	R\$ 91.563,99.

2º TERMO ADITIVO

OBJETO:	Prorrogação de vigência por mais 12 (Doze) meses, de acordo com cláusula décima primeira do contrato.		
VIGÊNCIA:	01/03/2017 a 28/02/2018 (12 Meses).	PUBLICAÇÃO:	D.O.E-MS 9.366, de 10/03/2017.
VALOR DO TERMO:	R\$ 1.265.335,20.	VALOR MENSAL:	105.444,60.

3º TERMO ADITIVO

OBJETO:	Prorrogação de vigência por mais 12 (Doze) meses, de acordo com cláusula décima primeira do contrato e supressão de valor. Vide nota.		
VIGÊNCIA:	01/03/2018 a 28/02/2019 (12 Meses).	PUBLICAÇÃO:	D.O.E-MS 9.627, de 04/04/2018.
% DA SUPRESSÃO:	18,598961%.	VALOR DA SUPRESSÃO:	R\$ 235.339,20.
NOTA:	→ A partir de 28 de março de 2018, o contrato atual sofreu supressão de valor, correspondente a 10 (Dez) Tele Atendentes, que incluía fornecimento da infraestrutura física e lógica, equipamentos e aparelhamento, softwares para atendimento (sistema), monitoramento da qualidade e supervisão, para suprir demandas da Caravana da Saúde.		

4º TERMO ADITIVO

OBJETO:	Prorrogação de vigência por mais 12 (Doze) meses, de acordo com cláusula décima primeira do contrato.		
VIGÊNCIA:	01/03/2019 a 29/02/2020 (12 Meses).	PUBLICAÇÃO:	D.O.E-MS 9.864, de 19/03/2019.
VALOR DO TERMO:	R\$ 1.029.996,00.	VALOR MENSAL:	R\$ 85.833,00.

5º TERMO ADITIVO

OBJETO:	Prorrogação de vigência por mais 12 (Doze) meses, de acordo com cláusula décima primeira do contrato.		
VIGÊNCIA:	01/03/2020 a 28/02/2021 (12 Meses).	PUBLICAÇÃO:	D.O.E-MS 10.110, de 10/03/2020.
VALOR DO TERMO:	R\$ 1.098.767,88.	VALOR MENSAL:	R\$ 91.563,99.

6º TERMO ADITIVO

OBJETO:	Prorrogação de vigência por mais 12 (Doze) meses, em caráter excepcional.		
VIGÊNCIA:	01/03/2021 a 30/12/2021 (10 Meses).	PUBLICAÇÃO:	D.O.E-MS 10.453, de 25/03/2021.
VALOR DO TERMO:	R\$ 1.098.767,88.	VALOR MENSAL:	R\$ 91.563,99.

NOTAS FISCAIS DE SERVIÇOS ELETRÔNICAS (NFS-e)

EMISSÃO:	Abr/16	Abr/16	Abr/16	Mai/16	Mai/16	Jun/16	Jun/16	Jul/16	Jul/16	Ago/16	Ago/16	Set/16	Set/16	Out/16	Out/16
NÚMERO:	367	368	369	381	382	391	392	400	401	413	414	427	428	436	437
EMISSÃO:	Nov/16	Nov/16	Dez/16	Dez/16	Jan/17	Jan/17	Fev/17	Mar/17	Abr/17	Mai/17	Jun/17	Jul/17	Ago/17	Set/17	Out/17
NÚMERO:	446	447	459	460	474	475	489	501	502	511	519	526	537	547	556
EMISSÃO:	Nov/17	Dez/17	Jan/18	Fev/18	Mar/18	Abr/18	Mai/18	Jun/18	Jul/18	Ago/18	Set/18	Out/18	Nov/18	Dez/18	Jan/19
NÚMERO:	566	577	588	598	617	630	643	650	660	672	688	698	708	718	729
EMISSÃO:	Fev/19	Mar/19	Abr/19	Mai/19	Jun/19	Jul/19	Ago/19	Set/19	Out/19	Nov/19	Dez/19	Jan/20	Fev/20	Mar/20	Abr/20
NÚMERO:	740	750	767	780	808	809	816	829	871	881	892	907	919	931	945



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
Coordenadoria Técnica Especializada

EMISSION:	Mai/20	Jun/20	Jul/20	Ago/20	Set/20	Out/20	Nov/20	Dez/20	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Jul/21
NÚMERO:	958	970	984	995	1008	1020	1032	1045	1056	1069	1081	1096	1107	1123	1135
EMISSION:	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	Jan/22	Fev/22								
NÚMERO:	1147 / 617	1159	1172	1180	1193	1205									

DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTDE.
1	Contratação de empresa para prestação de serviços de apoio administrativo e/ou técnico e/ou operacional (com especificação do quantitativo físico), conforme Termo de Referência.	Mês	12

2. Motivação:

Contratação de mão de obra especializada em *call-center* (teleatendimento) para atender ao setor de urgência e emergência e ao setor de Psiquiatria da Central Estadual de Regulação, bem como; aos outros setores da Secretaria Estadual de Saúde, otimizando o atendimento humanizado ao usuário do Sistema Único de Saúde (SUS).

3. Prazo, local e condições de entrega ou execução:

- Secretaria de Estado de Saúde/SES e locais mencionados no subitem 2.

4. Prazo e condições de execução:

- O prazo para início da execução dos serviços será de **30 (trinta) dias** após o recebimento da Autorização de Fornecimento.

5. Condições e prazos de pagamento:

- O pagamento, decorrente do fornecimento do objeto desta licitação, será efetuado mensalmente, mediante crédito em conta corrente, no prazo de **05 (cinco) dias úteis** do mês subsequente à execução dos serviços, após a apresentação da respectiva documentação fiscal, devidamente atestada pelo setor competente.

6. Funcional Programática	20.27901.10.302.0010.2670.0001
Secretaria de Estado de Saúde	FESA - COORDENADORIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO ASSISTENCIAL - CERA
Fonte de Recurso	0100000000 - RECURSOS ORDINARIOS DO TESOURO
Natureza de Despesa	33903701 - APOIO ADMINISTRATIVO, TECNICO E OPERACIONAL

7. Critério de avaliação das propostas:

Menor preço global.

8. Resultados esperados:

- Contratação de Serviço com menor preço, mas de qualidade comprovada.
 - Sanções: Aplicação das penalidades previstas na Lei 8.666/93 dos artigos 77 a 88.

9. Observações e Exigências:

• Atestado(s) de Capacidade Técnica da licitante, emitido(s) por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove, de maneira satisfatória, a aptidão na execução dos serviços de *Call Center*, contendo telefone, nome de contato e a declaração de cumprimento das exigências técnicas e contratuais para o mínimo de 12 meses com funções de ativo e receptivo, com fornecimento de mão de obra em quantidade mínima de 50% do seguinte quantitativo:

- o Abrangência da população de no mínimo um milhão de habitantes.

• Será necessária no ato da assinatura do contrato ou equivalente, a apresentação dos currículos dos profissionais para a comprovação da escolaridade mínima exigida para apreciação da Secretaria de Estado de Saúde, SES/MS, de forma que os profissionais alocados para a execução dos serviços possuam os perfis exigidos.

10. Obrigações da Contratada:

10.1. Manter uma fiscalização constante dos seus funcionários em relação ao cumprimento dos horários de trabalho estipulados pela contratante, bem como as devidas trocas ou substituições temporárias em caso de férias ou de faltas, não importando os motivos, a fim de manter o cumprimento dos serviços a serem prestados com qualidade, presteza e dedicação, zelando pelo Bem Público.

10.2. Deve manter os funcionários treinados e atualizados de acordo com a rotina e execução dos trabalhos desempenhados por esta Coordenadoria e demais Setores.

11. ESPECIFICAÇÕES:

LOCAL DE TRABALHO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTDE.	ATRIBUIÇÕES	PERFIL PROFISSIONAL
CENTRAL ESTADUAL DE REGULAÇÃO DA ASSISTÊNCIA	24h (Vinte e Quatro Horas) por dia ininterruptamente, distribuídas em 04 (Quatro) turnos de serviço, com carga horária semanal de 30 (Trinta) hora, sendo 06 (Seis) horas diárias.	33	1. Atender as chamadas telefônicas provenientes dos hospitais e postos de saúde do Estado de Mato Grosso do Sul; 2. Registrá-las no Sistema de Regulação, gerando laudo cadastral do paciente - semelhante à triagem;	1. Ensino Médio Completo; 2. Boa dicção;



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
 Coordenadoria Técnica Especializada

	Horários dos turnos dos Tele atendentes: 00:00h às 06:00h; 06:00h às 12:00h; 12:00h às 18:00h; 18:00h às 00:00h;		3. Transferir as ligações para o médico regulador com o número da senha cadastral;	3. Conhecimento básico de informática;
			4. Arquivar documentos relativos às chamadas telefônicas	4. Capacidade de trabalhar em equipe;
			5. Receber e encaminhar os Fax (Ligar confirmando o envio);	5. Noções de arquivamento de documentos
			6. Assistir ao médico no desiderato de bem cumprir com o Interesse Público;	6. Responsável;
			7. Ser zeloso e cuidadoso com os Bens Públicos;	7. Persistência;
			8. Ser prestativo, responsável e Tenaz;	8. Atencioso;
			9. Ter conhecimento das Pactuações Estaduais;	9. Senso Crítico;
			10. Agendar consultas de acordo com a disponibilidade e pactuação;	10. Dinâmico;
			11. Ter iniciativa e criatividade;	11. Leal;
			12. Uso regular de crachá de identificação funcional, bem como; uso de uniforme cedido pela Empresa.	12. Discreto.

LOCAL DE TRABALHO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTDE.	ATRIBUIÇÕES	PERFIL PROFISSIONAL
CASA DA SAÚDE	h (Trinta Horas) semanais, de Segunda a Sexta, com turnos diários de 06h (Seis Horas) - das 07:30h às 13:30h	01	1. Arquivar documentos;	1. Ensino Médio Completo; 2. Boa dicção; 3. Conhecimento básico de informática; 4. Capacidade de trabalhar em equipe;
			2. Atender as chamadas telefônicas;	5. Noções de arquivamento de documentos 6. Responsável; 7. Persistência; 8. Atencioso;
AUDITORIA	30h (Trinta Horas) semanais, de Segunda a Sexta, com turnos diários de 06h (Seis Horas) - das 07:00h às 13:00h	02	3. Ser zeloso e cuidadoso com os bens públicos.	9. Senso Crítico; 10. Dinâmico; 11. Leal; 12. Discreto.

LOCAL DE TRABALHO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTDE.	ATRIBUIÇÕES	PERFIL PROFISSIONAL
			1. Atender as chamadas telefônicas provenientes dos cidadão do Estado de Mato Grosso do Sul;	1. Ensino Médio Completo; 2. Boa dicção;
			2. Registrá-las no Sistema de Controle;	3. Conhecimento básico de informática; 4. Capacidade de trabalhar em equipe;
			3. Arquivar documentos relacionados com o serviço telefônico;	5. Noções de arquivamento de documentos
			6. Responsável;	
			4. Receber e encaminhar Fax;	7. Persistência;
			8. Atencioso;	
			5. Ser zeloso e cuidadoso com os bens públicos.	
			10. Dinâmico;	9. Senso Crítico;
			11. Leal;	
			12. Discreto.	

ANEXO I "B"
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Discriminação dos serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)
---	--



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
Coordenadoria Técnica Especializada

B	Município/UF
C	Ano Acordo, Correção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo
D	Tipo de Serviço
E	Unidade de Medida
F	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)
G	Nº de meses de execução contratual

Módulo de Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Unidade de Medida – tipo e quantidades

1	Tipo de serviço (mesmo serviços com características distintas)	Quantidade
---	--	------------

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra

2	Salário mínimo oficial vigente (da categoria)	
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)	

Nota: 1 deverão ser informados os valores unitários por empregado

* Os % (percentuais) incidem sobre o salário vigente da categoria

I	Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário		
B	Adicional Noturno		
C	Adicional Periculosidade		
D	Adicional Insalubridade		
E	Outros (especificar)		
Total de Remuneração			

III	Insumos de Mão-de-obra (*)	%	Valor (R\$)
A	Transporte		
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)		
C	Uniformes/equipamentos		
D	Assistência médica		
E	Seguro de Vida		
F	Treinamento/Capacitação/Reciclagem		
G	Auxílio Funeral		
H	Outros (especificar)		
Total de Insumos de Mão-de-Obra			

Nota (*): O Valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado)

QUADRO COM DETALHAMENTO DE ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

GRUPO "A"	
01 – INSS	(20 %) R\$
02 – SESI OU SESC	(1,5 %) R\$
03 – SENAI OU SENAC	(1,0 %) R\$
04 – INCRA	(0,2 %) R\$
05 – Salário Educação	(2,5 %) R\$
06 – FGTS	(8,0 %) R\$
07 – Seguro Acidente do Trabalho	(3,0 %) R\$
08 - SEBRAE	(0,6 %) R\$
GRUPO "B"	
09 – Férias	(30 %) R\$
10 – Auxílio Doença	(50 %) R\$
11 – Licença Maternidade	(50 %) R\$
12 – Licença Paternidade	(6,00 %) R\$
13 – Faltas legais	(2,00 %) R\$
14 – Acidente de Trabalho	(50 %) R\$
15 – Aviso Prévio	(100 %) R\$
16 – 13º Salário	(100%) R\$
GRUPO "C"	
17 – Aviso prévio indenizado	(100 %) R\$
18 – Indenização adicional	(___ %) R\$
19 – Indenização (rescisões sem junta causa)	(50 %) R\$
GRUPO "D"	
20 – Incidência dos encargos do Grupo "A" sobre os itens do Grupo "B"	(___ %) R\$
Valor dos Encargos Sociais -	

el



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
Coordenadoria Técnica Especializada

R\$ _____	
(_____)	
(_____ %)	
Valor da Mão-de-Obra (Remuneração+Reserva técnica+Encargos Sociais):	
R\$ _____	
(_____)	

Módulo: Demais componentes

	Demais componentes	%	Valor (R\$)
A	Despesas Operacionais/Administrativas		
B	Lucro		
Total de Demais componentes			

Módulo: Tributos

	Tributos	%	Valor (R\$)
A	Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL) (Especificar)		
B	Tributos Estaduais/Municipais (Especificar)		
C	Outros Tributos (Especificar)		
Total de Tributos			

Nota: O Valor referente aos tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

Quadro-Resumo da Remuneração da Mão-de-Obra

	Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Remuneração	
B	Encargos Sociais	%
C	Insumos de Mão-de-Obra	
D	Subtotal	
E	Reserva Técnica	%
Total de Mão-de-Obra		

Nota (1): $D = A + B + C$

Nota (2): O valor da reserva técnica é obtido multiplicando-se o percentual sobre o subtotal da mão de obra principal.

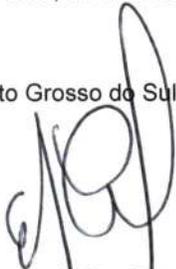
Quadro-Resumo do Valor Mensal do Serviço

Valor Mensal Total ref. Mão-de-Obra vinculada à execução contratual		Valor (R\$)
Unid./Elementos		
A	Mão-de-Obra (vinculada à execução dos serviços)	
B	Insumos diversos (mat./maq./equip.)	
C	Demais componentes	
D	Tributos	
E	Valor Mensal do serviço	
F	Preço mensal do serviço com nº de dias trabalhados (quando for o caso) *	
G	Valor por unidade de medida	
H	Valor global da proposta (valor mensal do serviço X nº de meses do contrato)	

(*) Valor mensal da Mão-de-Obra para a prestação de serviços com menor nº de dias de execução contratual na semana (quando for o caso) = Valor mensal dos serviços x dias efetivamente trabalhados/ Dias da semana usados para cálculo do valor cheio.

Declaro ainda que, o fornecimento de mão de obra especializada em *Call-Center* (teleatendimento) pela empresa **Geoi2 Tecnologia**, foram executados de acordo com as condições estabelecidas no Edital, Termo de Referência e Proposta de Preços e Termos Aditivos, não constando, até a presente data, em nossos arquivos nada que a desabone.

Campo Grande, estado de Mato Grosso do Sul, 31 de março de 2022.


Ed Carlos Britto Burgatt
Matrícula: 97733022
Auditor de Serviço Saúde
Coordenador da CERA



PUBLICADO NO D.O.E.:

N.º 10.843 De: 27/05/2022

Pág.: 111-112 Ass.: [assinatura]

Primeiro Termo Aditivo ao Contrato n. 378/2021 - GCONT n. 16325, objetivando a contratação de empresa especializada em prestação de serviços de assistente/auxiliar administrativo, supervisor de equipe, secretária, técnico de TI, que entre si celebram o Estado de Mato Grosso do Sul, por meio da Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso do Sul – SES e a empresa **GEOI2 Tecnologia da Informação LTDA**.

O Estado de Mato Grosso do Sul, pessoa jurídica de direito público, CNPJ/MF n. 15.412.257/0001-28, com sede na Avenida do Poeta, Bloco VIII, do Centro Administrativo do Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, por meio da **Secretaria de Estado de Saúde (SES)**, CNPJ n. 02.955.271/0001-26, com sede na Avenida do Poeta, Bloco VII do Centro Administrativo do Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, com recursos do **Fundo Especial de Saúde**, CNPJ/MF n. 03.517.102/0001-77, neste ato representado pelo seu Secretário de Estado de Saúde, **Flávio da Costa Brito Neto**, brasileiro, casado, portador do RG n.º 946.048 - SSP/MS e CPF/MF n.º 596.253.687-87, residente e domiciliado na Rua Bodoquena, n.º 30, Apto.1302, CEP 79.008-290, Bairro Amambai, Campo Grande/MS., doravante denominada **CONTRATANTE** e a empresa **GEOI2 Tecnologia da Informação Ltda**, CNPJ/MF n. 12.423.787/0001-83, com sede na Rua Quinze de Novembro, 2668, Jardim dos Estados, Campo Grande/MS, neste ato representada por seu Diretor, neste ato representada por seu Diretor, **Sr. Arthur Affonso de Barros Marinho**, brasileiro, casado, empresário, portador do RG n. 000.746.755 SSP/MS e do CPF n. 702.063.761-20, residente e domiciliado na Rua Wilson da Luz, n. 170, casa 11, Chacára Cachoeira, Campo Grande/MS, doravante denominada **CONTRATADA**, em decorrência do resultado da licitação, modalidade PREGÃO ELETRÔNICO nº 0002/2021 – SES celebram entre si o presente termo aditivo ao contrato, que será regulado pela Lei Federal n. 8.666/93 e posteriores alterações, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por objeto alterar o **Contrato n. 378/2021 - GCONT n. 16325**, no sentido de acrescer para fins legais e regulamentares o valor, dentro do limite legal.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO EMBASAMENTO LEGAL

2.1. A autorização para celebração deste instrumento consta no Processo n.º 27/002797/2020, e possui respaldo legal no art. 65, § 1º da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR ACRESCIDO

3.1. O valor deste termo aditivo é de R\$ 433.743,12 (quatrocentos e trinta e três mil e setecentos e quarenta e três reais e doze centavos), correspondente a mais 9 (nove) assistente/auxiliar administrativo.

CLÁUSULA QUARTA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. As despesas (decorrentes do fornecimento) para o presente exercício correrão à conta da seguinte programação orçamentária:

Funcional Programática	Fonte de Recursos	Natureza de Despesa	Nota de Empenho	Emissão da NE	Valor RS
20.27901.10.122.2044.4076.0010	0100000000	33903701	2022NE004268	12/05/2022	36.145,26



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
Assessoria Técnica Especializada

Processo n.º: 27/002497/2020

Data: ___/___/2022 Fl. ___

Rubrica: _____

§1º A Contratante reserva-se no direito de, a seu critério, utilizar ou não a totalidade da reserva orçamentária prevista.

§2º As despesas efetuadas no próximo exercício, se necessário, correrão por conta do respectivo orçamento dentro da mesma programação financeira.

CLÁUSULA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO

5.1. O presente Termo Aditivo será publicado em extrato no Diário Oficial do Estado.

CLÁUSULA SEXTA - DA RATIFICAÇÃO

6.1. Permanecem inalteradas as demais Cláusulas e disposições do **Contrato n. 378/2021 - GCONT n. 16325**, desde que não conflitem com o disposto neste Instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO FORO

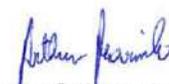
7.1. É eleito o Foro da Comarca de Campo Grande – Mato Grosso do Sul para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em 2 (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

Campo Grande/MS, 20 de maio de 2022.



Flávio da Costa Brito Neto
Contratante



Arthur Affonso de Barros Marinho
Contratado

Testemunhas:



012 092 362 - 60



RICARDO SOUZA DE ANDRADE
CPF: 834.036.541-42



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
Assessoria Técnica Especializada

Processo n.º: 27/002497/2020

Data: ___/___/2022 Fl. ___

Rubrica: _____

Segundo Termo Aditivo ao Contrato n. 378/2021 - GCONT n. 16325, objetivando a **contratação de empresa especializada em prestação de serviços de assistente/auxiliar administrativo, supervisor de equipe, secretária, técnico de TI**, que entre si celebram o Estado de Mato Grosso do Sul, por meio da Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso do Sul – SES e a empresa **GEOI2 Tecnologia da Informação LTDA**.

O **Estado de Mato Grosso do Sul**, pessoa jurídica de direito público, CNPJ/MF n. 15.412.257/0001-28, com sede na Avenida do Poeta, Bloco VIII, do Centro Administrativo do Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, por meio da **Secretaria de Estado de Saúde (SES)**, CNPJ n. 02.955.271/0001-26, com sede na Avenida do Poeta, Bloco VII do Centro Administrativo do Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, com recursos do **Fundo Especial de Saúde**, CNPJ/MF n. 03.517.102/0001-77, neste ato representado pelo seu Secretário de Estado de Saúde, **Flávio da Costa Brito Neto**, brasileiro, casado, portador do RG n.º 946.048 - SSP/MS e CPF/MF n.º 596.253.687-87, residente e domiciliado na Rua Bodoquena, n.º 30, Apto.1302, CEP 79.008-290, Bairro Amambai, Campo Grande/MS,, doravante denominada **CONTRATANTE** e a empresa **GEOI2 Tecnologia da Informação Ltda**, CNPJ/MF n. 12.423.787/0001-83, com sede na Rua Quinze de Novembro, 2668, Jardim dos Estados, Campo Grande/MS, neste ato representada por **Sr. Arthur Affonso de Barros Marinho**, brasileiro, casado, empresário, portador do RG n. 000.746.755 SSP/MS e do CPF n. 702.063.761-20, residente e domiciliado na Rua Quinze de Novembro, 2524, Jardim dos Estados, Campo Grande/MS, doravante denominada **CONTRATADA**, em decorrência do resultado da licitação, modalidade PREGÃO ELETRÔNICO n.º 0002/2021 – SES celebram entre si o presente termo aditivo ao contrato, que será regulado pela Lei Federal n. 8.666/93 e posteriores alterações, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por objeto renovar/prorrogar a vigência do **Contrato n. 378/2021 - GCONT n. 16325**, por mais 12 (doze) meses, dentro do limite legal.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO EMBASAMENTO LEGAL

2.1. A autorização para celebração deste instrumento consta no Processo n. 27/002497/2020, e possui amparo legal no art. 57, inciso II da Lei 8.666/93, e **pareceres constantes nos autos**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1. Fica prorrogada a **vigência do Contrato n. 378/2021 – GCONT 16325** por mais 12 (doze) meses, a contar de 09/12/2022, com encerramento em **08/12/2023**

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. Para fins legais dá-se o presente Termo Aditivo o valor de R\$ 2.461.239,12 (dois milhões e quatrocentos e sessenta e um mil e duzentos e trinta e nove reais e doze centavos).

4.2. As despesas (decorrentes do fornecimento) para o presente exercício correrão à conta da seguinte programação orçamentária: Funcional Programática n. 20.27901.10.122.2044.4076.0010, Natureza de Despesa n. 33903701, Fonte 0100000000, Nota de Empenho n. 2022NE010007, emitida em 06/12/2022, no valor de R\$ 150.409,06.

§1º A Contratante reserva-se no direito de, a seu critério, utilizar ou não a totalidade da reserva orçamentária prevista.



§2º As despesas efetuadas no próximo exercício, se necessário, correrão por conta do respectivo orçamento dentro da mesma programação financeira.

CLÁUSULA QUINTA - DA RATIFICAÇÃO

5.1. Ficam mantidas todas as disposições e cláusulas do Contrato n. 378/2021 – GCONT 16325, não alteradas pelo presente instrumento.

CLÁUSULA SEXTA - DA PUBLICAÇÃO

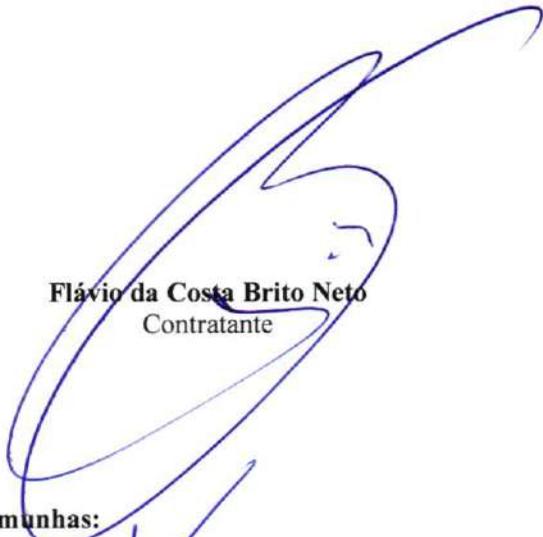
6.1. O presente Termo Aditivo será publicado em extrato no Diário Oficial do Estado, no prazo legal.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO FORO

7.1. Fica eleito o foro da Comarca de Campo Grande, Capital do Estado de Mato Grosso do Sul, para dirimir as questões oriundas deste Termo.

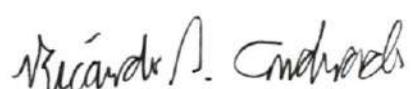
E por estarem de pleno acordo com as cláusulas supracitadas, as partes firmam o presente Termo, em 02 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo.

Campo Grande/MS, 09 de dezembro de 2022


Flávio da Costa Brito Neto
Contratante


Arthur Affonso de Barros Marinho
Contratado

Testemunhas:


Ricardo A. Andrade
CPF: 834.096.541-42

Termo de Retificação ao Terceiro Termo Aditivo ao Contrato n. 378/2021 – GCONT 16325, que entre si celebram o **Estado de Mato Grosso do Sul**, por meio da **Secretaria de Estado de Saúde/Fundo Especial de Saúde** e a empresa **GEOI2 Tecnologia da Informação LTDA**.

O **Estado de Mato Grosso do Sul**, pessoa jurídica de direito público, CNPJ/MF n. 15.412.257/0001-28, com sede na Avenida do Poeta, Bloco VIII, do Centro Administrativo do Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, por meio da **Secretaria de Estado de Saúde (SES)**, CNPJ n. 02.955.271/0001-26, com sede na Avenida do Poeta, Bloco VII do Centro Administrativo do Parque dos Poderes, Campo Grande/MS, com recursos do **Fundo Especial de Saúde**, CNPJ/MF n. 03.517.102/0001-77, neste ato representado pelo seu Secretário de Estado de Saúde, **Maurício Simões Corrêa**, brasileiro, médico, casado, portador do RG n. 113.454 SSP/MS e CPF/MF n. 860.214.867-49, residente e domiciliado na Nadima Bagdade, n. 690, Residencial Damha, Campo Grande/MS, doravante denominada **CONTRATANTE** e a empresa **GEOI2 Tecnologia da Informação LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ/MF n. 12.423.787/0001-83, com sede na Rua Quinze de Novembro, 2668, Jardim dos Estados, Campo Grande/MS, neste ato representada por seu Diretor, **Sr. Arthur Affonso de Barros Marinho**, brasileiro, casado, empresário, portador do RG n. 000.746.755 - SSP/MS e do CPF n. 702.063.761-20, residente e domiciliado na Rua Quinz de Novembro, 2524, Campo Grande/MS, doravante denominada **CONTRATADA**, em decorrência do resultado da licitação, modalidade PREGÃO ELETRÔNICO nº 0002/2021 – SES, resolvem celebrar o presente Termo, observadas as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

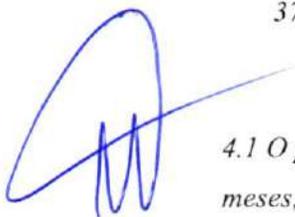
1.1 O presente Termo tem por objeto retificar a Cláusula Primeira e Quarta do Terceiro Termo Aditivo ao Contrato n. 378/2021 – GCONT 16325, com efeitos a contar de sua assinatura, passando a constar com as seguintes redações:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente Termo Aditivo tem por objeto renovar/prorrogar a vigência do Contrato nº 378/2021 – GCONT 16325.

CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

4.1 O prazo de vigência do Contrato n. 378/2021 – GCONT 16325 fica prorrogado por 12 (doze) meses, a partir de 09/12/2023, passando a vencer em 08/12/2024.



CLÁUSULA SEGUNDA - DA AUTORIZAÇÃO E BASE LEGAL

2.1 A autorização para celebração deste instrumento consta no Processo n. 27/002.497/2020, e possui respaldo legal na Lei 8.666/93 c/c Lei nº 8.245/91.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA RATIFICAÇÃO

3.1. Ficam mantidas todas as disposições e cláusulas do Terceiro Termo Aditivo ao Contrato n. 378/2021 – GCONT 16325, não alteradas pelo presente termo.

CLÁUSULA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO

4.1 O presente Termo de Retificação será publicado em extrato no Diário Oficial do Estado.

CLÁUSULA QUINTA – DO FORO

5.1. Fica eleito o foro da Comarca de Campo Grande, capital do Estado de Mato Grosso do Sul, para dirimir as questões oriundas deste Termo.

E por estarem de pleno acordo com as cláusulas supracitadas, as partes firmam o presente Termo, em duas vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo.

Campo Grande/MS, 11 de março de 2024.


Maurício Simões Corrêa
CONTRATANTE


Assinado de forma digital por ARTHUR AFFONSO DE BARROS MARINHO:70206376120
Dados: 2024.03.11 10:26:52 -04'00'
Arthur Affonso de Barros Marinho
CONTRATADA

Testemunhas:


DENIZAR SOARES
DA FONSECA
JUNIOR:08087498704
2024.03.12
08:48:56
-04'00'

TESTES

ATESTADO PARCIAL DE CAPACIDADE TÉCNICA

O Estado de Mato Grosso do Sul, por meio do Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN-MS, pessoa jurídica de direito público interno, inscrita no CNPJ 01.560.929/0001-38, com sede na Rodovia MS 080, Km 10 (saída para Rochedo), cidade de Campo Grande/MS, CEP 79.114-901, telefone (67) 3368-0100, e-mail contratos@detran.ms.gov.br, por seu representante legal que, ao final assina, **declara**, baseado nos autos do respectivo processo abaixo citado, a quem possa interessar, que a empresa **Geoi2 Tecnologia da Informação Ltda.**, inscrita no CNPJ nº 12.423.787/0001-83, estabelecida na rua 15 de Novembro, 2.668, anexo ao Edifício *Terrace Tower*, Bairro Jardim dos Estados, CEP 79.020-300, cidade de Campo Grande/MS, telefone (67) 3357-0700, e-mail licitacao@grupoimagetech.com.br, inscrita no registro CRA-MS E-0982, de 03/05/2017, com atuação individual de sua responsável técnica, **Administradora**, Sra. **Denise Marinho Alves da Silva**, CRA-MS 1.192, **atendeu e ainda atende** este Departamento de Trânsito, com fornecimento de **Implantação e Operação de Sistema Interativo de Teleatendimento, Consulta e Telemarketing Ativo e Receptivo Multimídia**, com qualidade e bom desempenho profissional, cumprindo satisfatoriamente todos os prazos, exigências técnicas, operacionais e contratuais, dentro das normas legais, para a qual, constata e atesta a capacidade técnica e no cumprimento do Contrato, cujos dados e características, detalha-se:

OBJETO:	O Objeto do presente Contrato é a Contratação de empresa Especializada para Implantação e Operação de Sistema Interativo de Tele atendimento e Consulta, em conformidade com as especificações constantes da Proposta de Preços (Anexo I), parte integrante do ato convocatório, com o objetivo de atender às necessidades do Departamento Estadual de Trânsito do Mato Grosso do Sul – DETRAN/MS.		
CONTRATO:	10.849/2018/DETRAN-MS.	ASSINATURA:	25/09/2018.
TIPO LICITAÇÃO:	Pregão Eletrônico.	NÚMERO LICITAÇÃO:	001/2018.
PERÍODO DE EXECUÇÃO:	25/09/2018 a 24/09/2023.	PROCESSO ADMINISTRATIVO:	31/700.680/2018.
	60 (sessenta) meses.	VALOR DO CONTRATO:	R\$ 898.800,00.
AMPARO LEGAL:	Lei 8.666/93 e suas alterações, demais disposições aplicáveis a Licitação e Contratos Administrativos, as Cláusulas deste Instrumento, Lei Federal n. 10.520/2002, Decreto Estadual 11.676/2004, Decreto Estadual 11.818/03/2005, Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor, Princípios Jurídicos Aplicáveis, Lei n. 8.078, de 11/09/1990 e alterações posteriores c/c Lei Estadual 1.627, de 24/11/1995.		

QUANTITATIVOS DO FORNECIMENTO (LOTE 02)

ESPECIFICAÇÃO DO PROFISSIONAL	QTDE.	JORNADA	
Operadores de Teleatendimento – PA	32	Turno diário de 6 horas, de segunda a sexta-feira, excetos nos dias não úteis (feriados nacionais, estaduais e municipais)	36 horas semanais
Supervisor	02	Turno diário de 8 horas, de segunda a sexta-feira, excetos nos dias não úteis (feriados nacionais, estaduais e municipais).	44 horas semanais

QUANTITATIVOS DE ATENDIMENTOS (LOTE 02)

ATIVO	Ano	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
	Chamadas		831	3.472	1.777	2.457	242	inativo
RECEPTIVO 0100	Ano	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
	Chamadas		10.017	62.241	89.242	28.546	29.469	16.287
RECEPTIVO 0500	Ano	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
	Chamadas		24.088	239.656	343.753	256.916	286.251	198.784
E-MAIL	Ano	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
	Respondidos		inativo	inativo	7.383	65.160	61.770	37.719

ABRANGÊNCIA DO ATENDIMENTO (LOTE 02)					
LOCALIDADES		POPULAÇÃO			
QTDE.	UNIDADE	Através de seus serviços prestados à sociedade, o DETRAN-MS atinge toda a população do Estado de Mato Grosso do Sul, estimada em 2.756.700 pessoas, conforme último censo do IBGE realizado em 2022. O DETRAN-MS também disponibiliza e realiza atendimento às demais Unidades Federativas da União.			
79	MUNICÍPIO				
ORDEM	MUNICÍPIO	ORDEM	MUNICÍPIO	ORDEM	MUNICÍPIO
1	Campo Grande	28	Bonito	54	Glória de Dourados
2	Dourados	29	Cassilândia	55	Guia Lopes da Laguna
3	Três Lagoas	30	Nova Alvorada do Sul	56	Japorã
4	Corumbá	31	Terenos	57	Anaurilândia
5	Ponta Porã	32	Itaquiraí	58	Antônio João
6	Sidrolândia	33	Costa Rica	59	Bodoquena
7	Naviraí	34	Rio Verde de Mato Grosso	60	Santa Rita do Pardo
8	Nova Andradina	35	Sonora	61	Pedro Gomes
9	Aquidauana	36	Fátima do Sul	62	Inocência
10	Maracaju	37	Mundo Novo	63	Laguna Carapã
11	Paranaíba	38	Porto Murtinho	64	Jaraguari
12	Amambai	39	Iguatemi	65	Bandeirantes
13	Rio Brillhante	40	Água Clara	66	Juti
14	Coxim	41	Coronel Sapucaia	67	Selvíria
15	Caarapó	42	Paranhos	68	Caracol
16	Miranda	43	Nioaque	69	Vicentina
17	São Gabriel do Oeste	44	Camapuã	70	Corguinho
18	Jardim	45	Deodápolis	71	Douradina
19	Aparecida do Taboado	46	Eldorado	72	Paraíso das Águas
20	Chapadão do Sul	47	Aral Moreira	73	Rochedo
21	Anastácio	48	Brasilândia	74	Alcinópolis
22	Bela Vista	49	Tacuru	75	Rio Negro
23	Ribas do Rio Pardo	50	Dois Irmãos do Buriti	76	Jateí
24	Itaporã	51	Batayporã	77	Novo Horizonte do Sul
25	Ladário	52	Sete Quedas	78	Taquarussu
26	Ivinhema	53	Angélica	79	Figueirão
27	Bataguassu				

PRIMEIRO TERMO ADITIVO					
OBJETO:	Prorrogação do prazo de vigência por mais 12 (doze) meses.				
ASSINATURA:	23/09/2019.	VIGÊNCIA:	25/09/2019 a 24/09/2020.	VALOR:	R\$ 898.800,00.

SEGUNDO TERMO ADITIVO

OBJETO:	Reajusta o valor contratual pela aplicação do IGP-M acumulado no período dos 12 (doze) últimos meses, correspondente ao percentual de 3,3817% (referência set/2019), passando o valor mensal de R\$ 74.900,00 para R\$ 77.432,89, com efeito a partir de abril/2020.				
ASSINATURA:	24/04/2020.	VIGÊNCIA:	01/04/2020 a 24/09/2020.	VALOR:	R\$ 913.997,34.

TERCEIRO TERMO ADITIVO

OBJETO:	Prorrogação do prazo de vigência por mais 12 (doze) meses.				
ASSINATURA:	22/09/2020.	VIGÊNCIA:	25/09/2020 a 24/09/2021.	VALOR:	R\$ 929.194,68.

QUARTO TERMO ADITIVO

OBJETO:	Acréscimo de 06 (seis) atendentes para a prestação de serviços de teleatendimento e reajusta o valor do contrato, passando o valor mensal de R\$ 77.432,89 para R\$ 92.902,69, com efeito a partir de outubro/2020.				
ASSINATURA:	02/10/2020.	VIGÊNCIA:	01/10/2020 a 24/09/2021.	VALOR:	R\$ 1.114.832,28.

QUINTO TERMO ADITIVO

OBJETO:	Prorrogação do prazo de vigência por mais 12 (doze) meses.				
ASSINATURA:	23/09/2021.	VIGÊNCIA:	25/09/2021 a 24/09/2022.	VALOR:	R\$ 1.114.832,28.

SEXTO TERMO ADITIVO

OBJETO:	Prorrogação do prazo de vigência por mais 12 (doze) meses.				
ASSINATURA:	22/09/2022.	VIGÊNCIA:	25/09/2022 a 24/09/2023.	VALOR:	R\$ 1.114.832,28.

SÉTIMO TERMO ADITIVO

OBJETO:	Prorrogação excepcionalmente do prazo de vigência por mais 12 (doze) meses.				
ASSINATURA:	22/09/2023.	VIGÊNCIA:	25/09/2023 a 24/09/2024.	VALOR:	R\$ 1.114.832,28.

ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Contratação de empresa especializada para a implantação e operação de Sistema Interativo de Teleatendimento e Consulta do DETRAN MS, permitindo a disseminação de informações sobre serviços e resultados do DETRAN MS, incluindo recursos humanos, recursos tecnológicos e mobiliários.

Código	Lote	Descritivo	Un.	Quant.
0009008	01	Locação de equipamentos de TIC (tecnologia da informação e comunicação), mobiliários e softwares conforme termo de referência.	Serv./mês	12
0005267	02	Serviço de terceiro Pessoa Jurídica conforme especificações detalhadas no Anexo A.	Serv./mês	12

2. MOTIVAÇÃO:

Para cumprir várias de suas atribuições o DETRAN MS necessita de uma infraestrutura (mobiliário, equipamentos) e mão de obra técnica especializada para suportar as demandas de tecnologia da informação que abrangem várias áreas de atuação, tais como:
- Central de Atendimento na sede do DETRAN interligada via tecnologia VoIP (Voz sobre IP) às Unidades Remotas em Campo Grande e no interior do estado, permitindo gerenciamento e controle das ligações telefônicas, reduzindo a necessidade de troncos contratados junto a operadora e reduzindo o custo das ligações telefônicas entre as unidades do DETRAN MS;

- Central de Atendimento que permite atendimento telefônico à população de modo geral, oferecendo diversas informações, tais como: Procedimentos para Licenciamento, Transferência de Veículo, Renovação de CNH, Recursos de Multas, Valores a Pagar, Débitos de Veículo, Pontuação, Multas, etc. Evitando que a população tenha que se deslocar para obter tais informações;
- Retomo das informações solicitadas via site: Equipe especializada que responda aos questionamentos da população através do link "Fale Conosco" da página do DETRAN MS;
- URA (Unidade de Resposta Auditável), que através de consulta aos bancos de dados, possibilita atendimento ininterrupto de 24 horas por dia, 7 dias por semana, fornecendo as mais diversas informações, tais como: extrato de multas, débitos de Veículo, pontuação de CNH, entre outros;
- Discador Automático: Solução que permite efetuar ligações telefônicas a uma relação de clientes selecionados e localizar uma determinada mensagem. Como por exemplo, o aviso aos clientes informando a proximidade do vencimento de sua CNH, atendendo a Lei nº 3.472, de 19 de dezembro de 2007.
Pelas especificidades destes Sistemas, tais serviços demandados requerem equipamentos e mão de obra especializada.
Considerando que o DETRAN MS mantém hoje uma demanda expressiva de serviços de disseminação de informação, com a necessidade de melhoria contínua de produtividade e qualidade nos processos de comunicação e a necessidade de manter uma rede de telecomunicações com tecnologia de ponta, estável e segura.

Sendo que esta contratação visa a contratação de empresa especializada para prestação dos serviços mencionados para garantir a qualidade e continuidade dos serviços do DETRAN MS e tendo em vista que o atual contrato desta natureza encerrar se à em 31/05/2018.

3. PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO:

3.1 PRAZOS PARA INÍCIO DA OPERAÇÃO DEFINITIVA DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO:

3.1.1. LOTE 01

SEQ.	AÇÕES	PRAZO	REQUISITO
1	Apresentação do projeto do layout físico da Central de Tele atendimento	10 dias após a assinatura do Contrato.	Aprovação do DETRAN MS.
2	Instalação do layout físico da Central de Tele atendimento.	30 dias após a aprovação do projeto do layout físico	Aprovação do DETRAN MS.
3	Instalação/Ativação dos equipamentos no site principal (Sede Detran) Campo Grande MS.	45 dias após a assinatura do Contrato.	Aprovação do DETRAN MS.
4	Instalação/Ativação dos equipamentos nas Unidades Remotas.	60 dias após a assinatura do Contrato.	Aprovação do DETRAN MS.

3.1.2. LOTE 02

SEQ.	AÇÕES	PRAZO	REQUISITO
1	Recrutamento, seleção, treinamento do pessoal.	40 dias após a assinatura do Contrato	Aprovação do DETRAN MS.
2	Início de operação.	40 dias após a assinatura do Contrato	Aprovação do DETRAN MS.

3.2. O serviço deverá funcionar de forma centralizada na Sede do DETRAN MS, em Campo Grande, para o ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, sendo que para alguns Municípios a comunicação se dará através de Unidades Remotas permitindo a comunicação entre os mesmos via VOIP;

3.3. Executar os serviços conforme especificações do Anexo A, Termo de Referência e de sua proposta acompanhada da Planilha de Custos e Formação de Preços, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificada no Anexo TR e em sua proposta;

3.4. Deverá utilizar s e dos materiais e equipamentos necessários à perfeita execução dos serviços a serem prestados;

3.5. Fornecer a seus funcionários os materiais empregados diretamente nos trabalhos, tais como de expediente e diversos de informática;

3.6. Confiar os serviços a profissionais idôneos e habilitados, em constante treinamento, buscando o mais alto nível do técnico;

3.7. O prazo de vigência do Contrato a ser celebrado será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado nos termos da Lei nº 8.666/93 e posteriores alterações.

4. RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO:

4.1. Responsável pelo acompanhamento do serviço: Robson Roberto Duarte de Alencar, Substituto: Robson Danilo Antunes Lui, Diretoria de Tecnologia da Informação, fone: (67) 3368 0317, e mail: dirti@detran.ms.gov.br.

5. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO:

5.1. Os pagamentos decorrentes do fornecimento do objeto desta licitação, serão efetuados mensalmente no prazo de 30 (trinta) dias, do mês subsequente à execução dos serviços, mediante crédito em conta corrente, após a apresentação da respectiva documentação fiscal, devidamente atestada pelo setor competente, conforme dispõe o art. 40, inciso XIV, alínea "a", combinado com o art. 73, inciso I, alínea "b", da Lei nº 8.666/93 e alterações;

5.2. Por ocasião do pagamento dos serviços, o Contratante efetuará as retenções dos tributos legais sobre o valor da nota fiscal, obrigando se a empresa Contratada a apresentar de forma impressa, os seguintes documentos:

5.2.1. Mensalmente:

Valor do INSS;

1. Guia GPS;

2. Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

3. Certificado de Regularidade do FGTS CRF;

4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas CNDT;

5. Certidão Negativa de Débitos junto à Fazenda Estadual;

6. Certidão Negativa de Débitos ou outra equivalente que comprove a regularidade de recolhimento do ISSQN;

7. Certidão Estadual de Falência, Concordata, Recuperação Judicial e Extrajudicial.

5.2.2. Quadrimestralmente:

a) Folha de ponto ou de frequência dos funcionários;

8. Cópia dos holerites assinados ou acompanhados de comprovante de depósito em conta corrente de cada funcionário;

9. SEFIP Relação de empregados;

10. SEFIP Valor do FGTS;

11. SEFIP Comprovante de entrega da SEFIP;

12. Guia do valor do FGTS;

13. Comprovante de pagamento do FGTS;

14. Comprovante de pagamento do INSS;

15. Comprovação de repasse do Auxílio Alimentação, se houver;

16. Comprovante de repasse do Auxílio Transporte, se houver;

17. CAGED Cadastro Geral de Empregados e Desempregados;

18. RAIS Relação Anual de Informações Sociais.

5.2.3. Quando ocorrer demissão de funcionário:

a) Cópia do Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho (TRCT);

b) Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) com as anotações devidamente atualizadas;

c) Cópia do comprovante do aviso prévio, caso tenha sido fornecido, ou do pedido de demissão, quando for o caso;

d) Comprovação de quitação das verbas rescisórias.

5.2.4. Havendo a substituição de empregados deverá encaminhar relação atualizada dos empregados com sua respectiva função, bem como cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);

5.2.5. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a Contratante comunicará o fato à Contratada e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada;

5.3. Ocorrendo erro no documento de cobrança, este será devolvido e o pagamento será sustado para que o contratado tome as medidas necessárias, passando o prazo para o pagamento a ser contado da data de reapresentação;

5.4. O reajustamento no preço contratado poderá ser concedido após um ano de contrato, considerando os valores informados, cujas variações serão calculadas com base no Índice Geral de Preços de Mercado IGPM/FGV, verificado no período de 12(doze) meses, tendo como data base a assinatura do contrato;

5.4.1. Os reajustes decorrentes dos acordos coletivos, não deverão ser aceitos por estarem incluídos no índice oficial do IGPM/FGV.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

6.1. Exigir o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada;

6.2. Designar os responsáveis técnicos para acompanhamento de todas as fases dos serviços;

6.3. Acompanhar em todas as fases, a implantação e capacitação;

6.4. Disponibilizar a estrutura física para instalação dos equipamentos de telecomunicação;

6.5. Para disponibilização dos serviços contratados, caberá a Contratante viabilizar os recursos para o espaço físico da Central de Tele atendimento, ficando sob a responsabilidade exclusiva da Contratada, a aquisição dos móveis e utensílios; reforma e adequação das instalações; instalação dos equipamentos e todo material/serviço que se fizerem necessários para o perfeito funcionamento da Central de Tele atendimento;

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

6.7. Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa desempenhar os serviços, obedecendo às normas contratuais;

6.8. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por intermédio de servidor (es) especialmente designado (s) pelo Diretor Presidente do DETRAN MS, de acordo com a Lei 8.666/93 e alterações;

6.9. Designar, formalmente, servidor para atuar como gestor do contrato, o qual será responsável pelo seu acompanhamento e fiscalização e registrará as ocorrências e adotará providências para o seu regular cumprimento;

6.9.1. O gestor do contrato poderá, a qualquer tempo, solicitar informações ou documentos para averiguar o cumprimento das obrigações legais por parte da Contratada, podendo ser auxiliado por fiscais designados para esse fim, desde que justifique a necessidade de assistência especializada;

6.9.2. O Contratante exercerá a fiscalização dos serviços de modo a assegurar o efetivo cumprimento da execução do objeto contratado, podendo, ainda, realizar a supervisão das atividades desenvolvidas pela Contratada, efetuando avaliação periódica;

6.10. Prestar aos empregados da Contratada informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados, e que digam respeito à natureza dos serviços contratados;

6.11. Efetuar o pagamento à empresa, nos preços e nas condições pactuadas, mediante apresentação da Nota Fiscal de Serviços pela Contratada, devidamente atestada pelo setor competente e pelo fiscal do contrato;

6.12. Verificação da comprovação mensal do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, em relação aos empregados da Contratada que efetivamente participarem da execução dos serviços contratados;

6.12.1. A verificação dos pagamentos ora previstos, não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a Contratante e os empregados da Contratada;

6.13. Notificar por escrito à Contratada, as ocorrências de eventuais imperfeições no curso da prestação dos serviços, fixando prazo para sua correção;

6.14. Autorizar o acesso às suas dependências aos empregados da Contratada destinados a prestar os serviços contratados, desde que credenciados e devidamente identificados por crachá.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

7.1. Responsabilizar-se direta e exclusivamente pela execução dos serviços contratados e, conseqüentemente, responder civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que venha a provocar ou causar;

7.2. Obriga-se a executar os serviços e fornecer os equipamentos a que se refere esta licitação, em conformidade com as especificações descritas no Anexo A, Proposta de Preços Detalhada acompanhada da Planilha de Custos e Formação de Preços e exigências contidas no Edital e seus Anexos, sendo de sua inteira responsabilidade a sua reexecução caso não estejam em conformidade com as referidas especificações;

7.3. Garantir em qualquer época as inspeções da fiscalização pela CONTRATANTE, inclusive o acesso às ligações na escuta de supervisão técnica;

7.4. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer trabalho que não esteja sendo executado de acordo com a boa técnica;

7.5. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas na licitação que deu origem ao presente instrumento;

7.6. Garantir a disponibilidade e a guarda das informações contidas no banco de dados geradas a partir do funcionamento da Central de Atendimento;

7.7. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, de propriedade exclusiva do DETRAN MS, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, utilização total ou parcial, locação ou venda a terceiros, sem prévia autorização formal do DETRAN MS;

7.8. Acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações;

7.9. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao DETRAN MS ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo Órgão Contratante;

7.10. Comunicar, imediatamente, à CONTRATANTE, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;

7.11. Informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis;

7.12. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pela contratante na execução dos serviços;

7.13. Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados ao DETRAN MS e a terceiros por seus técnicos na execução do presente Contrato;

7.14. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria;

7.15. Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do DETRAN MS, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.

Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade;

7.15.1. Os profissionais que realizarão os serviços de implantação, operação e manutenção do sistema ficarão para todos os efeitos legais e administrativos, sob a responsabilidade da Contratada, a quem cabe responder pelos atos e omissões por eles praticados no desempenho de suas funções;

7.15.2. Durante a jornada diária de trabalho manter seus empregados uniformizados, identificando-os por intermédio de crachás, com fotografia.

7.15.3. Providenciar a imediata substituição de qualquer empregado considerado inadequado ou inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares do DETRAN MS ou que não atenda às suas necessidades;

7.16. Requerer a exclusão da Contratante da lide de eventuais ações reclamatórias trabalhistas, propostas por empregados da Contratada durante a vigência contratual, declarando-se como única e exclusiva responsável pelas referidas ações, inclusive perante quaisquer terceiros interessados;

7.17. Não permitir que seus empregados realizem horas extraordinárias fora da jornada normal de trabalho, em finais de semana ou em dias feriados, exceto quando previamente requerido pela autoridade do Órgão Contratante de acordo com a sua necessidade, para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

7.18. Executar a prestação dos serviços obedecendo às disposições legais e regulamentos pertinentes à área de telecomunicações, de acordo com as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL, bem como às recomendações e parâmetros aceitos pela boa técnica.

8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

8.1. PARA O LOTE 01:

8.1.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica da licitante, emitido(s) por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove, de maneira satisfatória, a aptidão para desempenho de atividades pertinentes ao objeto a ser licitado, com no mínimo:

8.1.1.1. Fomeceu, instalou e prestou manutenção/suporte em central telefônica de acordo com o objeto;

8.1.1.2. Prestou serviços de tarifação;

8.1.1.3. Fomeceu, instalou e prestou manutenção/suporte para *contact center* com no mínimo 10 PA e 1 supervisor.

8.1.2. Deverá apresentar declaração emitida pelo fabricante ou distribuidor autorizado das centrais telefônicas propostas, com firma reconhecida em cartório, declarando que fornecerá a licitante, caso esta seja vencedora deste certame, o suporte técnico nível 3, bem como, as atualizações de versões de softwares durante todo o período de duração do contrato com o DETRAN/MS;

8.1.3. Apresentar Certificado de Homologação da CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações;

8.1.4. Registro e/ou Inscrição da licitante e do seu Responsável Técnico junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA;

8.1.5. Em se tratando de registros ou inscrições fora do Estado de Mato Grosso do Sul, deverão apresentar, além do inciso acima, Declaração expressa, s e comprometendo, se vencedora do certame, a proceder ao visto do registro ou a registrar-se junto ao Conselho Regional do Estado de MS;

8.1.6. A licitante deverá apresentar anexada à sua proposta documentação técnica (catálogo, manual, *folder* ou *datasheet*), destacando e indicando a respectiva página, que comprovem as características das centrais telefônicas, *contact center*, software de tarifação e auditoria de contas descritos neste termo;

8.1.7. A licitante deverá possuir pelo menos 01 (um) profissional com certificação ITIL, com vínculo com a empresa licitante. A certificação deverá ser comprovada através de apresentação do certificado emitido por instituto credenciado;

8.1.8. As certificações ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), internacionalmente reconhecidas, possibilitam ao seu portador demonstrar níveis fundamentais de conhecimento sobre gerenciamento de serviços de TI, através das melhores práticas para gestão de entrega e suporte a serviços. Tais práticas estão sendo adotadas como referência para os processos relativos à infraestrutura de TI do DETRAN/MS;

8.2. PARA O LOTE 02:

8.2.1. Atestado (s) de Capacidade Técnica da licitante, emitido(s) por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove, de maneira satisfatória, a aptidão para desempenho de atividades pertinentes ao objeto a ser licitado, ou seja, gestão de mão de obra, com no mínimo:

8.2.1.1. Fomeceu recursos humanos para operação de central de atendimento composto de pelo menos 10 atendentes e 01 supervisor;

8.3. PARA TODOS OS LOTES

8.3.1. No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente;

8.3.2. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa proponente;

8.3.3. Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), elaborado de acordo com o disposto no subitem 9.3.1.1 da Norma Regulamentadora nº9 do Ministério do Trabalho e Emprego;

8.3.4. As empresas estabelecidas fora do Estado de Mato Grosso do Sul poderão apresentar o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) no CREA da sede da licitante, além de Declaração expressa, se comprometendo, se vencedora do certame a providenciar a elaboração de Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, por Engenheiro de Segurança do Trabalho com recolhimento da ART no CREA/MS;

8.3.5. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) elaborado de acordo com o disposto na Norma Regulamentadora nº7 do Ministério do Trabalho e Emprego.

9. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS:

9.1. Deverá ser realizado pelo critério de "MENOR PREÇO POR LOTE".

10. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

Funcional Programática	06.181.0044.2740.0001 CUSTEIOADM
Unidade Orçamentária / DETRAN MS	310201
Fonte	0240000000
Elementos de Despesa	33903701 Apoio Admin., Técnico e Operacional

11. SANÇÕES:

11.1. A licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com Administração, pelo prazo de até cinco



anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.2. No caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial do objeto deste Edital, o DETRAN MS poderá garantir a prévia defesa, aplicar a licitante vencedora as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso na execução dos serviços, até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor total da Nota de Empenho;
- c) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total da Nota de Empenho, no caso de inexecução total ou parcial do objeto contratado;
- d) Suspensão temporária de participação em licitações com a Administração por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a licitante ressarcir ao DETRAN MS, pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

11.3. As multas a que se referem os subitens anteriores serão descontadas dos pagamentos devidos pelo DETRAN MS ou cobradas diretamente da empresa, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas neste tópico.

11.4. As multas deverão ser recolhidas no prazo de 15 (quinze) dias consecutivos contados da data da notificação, em conta bancária a ser informada pela CONTRATANTE.

11.5. A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte do adjudicatário, na forma da Lei;

11.6. A penalidade de advertência poderá ser aplicada nos seguintes casos, independentemente da aplicação de multa:

- a) Descumprimento das obrigações assumidas contratualmente ou na licitação, desde que não acarretem prejuízos para o DETRAN MS;
- b) Execução insatisfatória ou inexecução dos serviços, desde que a sua gravidade não recomende o enquadramento nos casos de suspensão temporária;
- c) Pequenas ocorrências que possam acarretar transtornos no desenvolvimento dos serviços do DETRAN MS.

12. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS:

12.1. Os serviços serão medidos com base em indicadores específicos, para os quais serão estabelecidas metas, conforme explicitado adiante. A apuração dos indicadores deverá ser feita diariamente pela CONTRATADA a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, ao sistema de gerenciamento de ocorrências e outros registros que se façam de comum acordo com a CONTRATANTE.

12.2. A partir de sua apuração, essas informações deverão ser agregadas em relatórios mensais, detalhados, que comporão um Relatório Mensal dos Serviços (RMS). Todas as informações mensais deverão ser consolidadas até o 3º dia útil. Mensalmente, essas informações serão avaliadas pelo DETRAN MS e semestralmente elas poderão ser auditadas pelo DETRAN MS;

12.3. A apuração dos indicadores será calculada por chamadas realmente efetivadas, confrontadas com o índice de satisfação dos usuários que utilizaram os serviços;

12.4. A CONTRATANTE terá pleno acesso a todos os registros e ferramentas de registro a qualquer tempo, sendo que os sistemas deverão ser acessíveis de forma a proporcionar consulta "online" e em tempo real: Tempo de disponibilidade e funcionamento do atendente virtual de atendimento será de 24 horas por dia, 7 dias na semana.

12.5. Poderá ser aplicado, à critério da CONTRATANTE, Nota Mensal de Avaliação (NMA) dos serviços de acordo com pesquisa de satisfação dos usuários, a ser implementada, em acordo com a CONTRATADA.

Nota Mensal de Avaliação (NMA)			
Resultado esperados	Nota Média de atendimento	Recebimento	Limite da Glosa
Ótimo ou Bom	70%>	100% da fatura	-
Médio	50% a 69,99%	85% da fatura	15%
Ruim	40% a 49,99%	70% da fatura	30%

*Quando a Nota média de atendimento estiver abaixo de 39%, a CONTRATANTE poderá rever o contrato podendo inclusive prever a rescisão do mesmo.

** Os acordos descritos previamente poderão ser modificados e aprimorados ao longo do contrato.

12.6. Mensalmente, o Gestor/Executor do contrato tem prerrogativa de realizar avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados através da Nota Mensal de Avaliação NMA, considerando a pesquisa de satisfação realizada, a partir dos registros das ligações recebidas, ou outra metodologia acordada entre as partes;

12.7. A partir de eventuais avaliações insatisfatórias obtidas na avaliação do nível de atendimento dos serviços prestados, serão calculados os respectivos abatimentos no valor da fatura mensal, para efeito de pagamento.

13. CONDIÇÕES GERAIS:

13.1. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta;

13.2. Após o término do contrato, deverá haver a transferência das tecnologias (aplicativos, fontes, etc.) para o DETRAN MS;

13.3. As empresas participantes do certame poderão realizar Visita Técnica na unidade centralizadora do DETRAN/MS sito à Rodovia MS 080, Km 10, saída para Rochedo, nesta capital. O agendamento da visita será realizado pela Diretoria de Tecnologia da Informação, Bloco 07 DETRAN/Sede, telefone: (67) 3368 0317 de segunda a sexta feira, das 7h30min. às 13h30min., tendo como finalidade tomar conhecimento das instalações onde os serviços serão prestados. Na ocasião, o responsável pela Diretoria de TI ou seu substituto, emitirá o ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA, o qual deverá ser apresentado com a Proposta de Preços;

13.3.1. Caso não haja interesse das empresas participantes do certame na Visita Técnica, apresentar uma DECLARAÇÃO de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes a natureza do objeto ora licitado e assim total responsabilidade, de forma que a falta de conhecimento das condições do objeto, não será utilizada para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras;

13.4. As propostas apresentadas pelas licitantes deverão incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxas, materiais, equipamentos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, fretes, seguros, treinamento, deslocamentos de pessoal, transporte, garantia, lucro e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o valor do objeto licitado, constante da proposta, conforme exigências editalícias e contratuais, não sendo admitido pleito posterior em decorrências da exclusão de quaisquer despesas incorridas;

13.4.1. As licitantes também deverão apresentar a PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS, juntamente com a proposta de preços;

13.5. Por ocasião da assinatura do contrato fica a empresa Contratada obrigada a apresentar a Relação dos empregados contratados com sua respectiva função, bem como cópia da Carteira de Trabalho e Previdência.

ANEXO I "B"

ESPECIFICAÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

OBJETO:

Contratação de empresa especializada para a implantação e operação de Sistema Interativo de Tele atendimento e Consulta do DETRAN de Mato Grosso do Sul, permitindo a disseminação de informações sobre serviços e resultados do DETRAN MS, incluindo recursos humanos, recursos tecnológicos e mobiliários.

Código	Lote	Descritivo	Un.	Quant.
0009008	01	Locação de equipamentos de TIC (tecnologia da informação e comunicação), mobiliários e softwares conforme termo de referência.	Serv. / Mês	12
0005267	02	Serviço de terceiro Pessoa Jurídica conforme especificações detalhadas no Anexo A.	Serv. / Mês	12

LOTE 01

6. OBJETO DO LOTE 01:

6.2. Contratação de empresa especializada para a implantação e manutenção do Sistema Interativo de Tele atendimento e Consulta do DETRAN de Mato Grosso do Sul, permitindo a disseminação de informações sobre serviços e resultados do DETRAN-MS, incluindo recursos tecnológicos e mobiliários.

7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 01:

7.2. A contratada deverá instalar e prestar serviços de manutenção nos equipamentos e softwares descritos neste documento, a fim de possibilitar a realização dos serviços de Tele atendimento e Consulta ao público e usuários dos serviços DETRAN-MS, através de Sistemas Interativos de Tele atendimento e consulta que funcionará através de URA (unidade de resposta audível) ininterruptamente e de Telemarketing Ativo e Receptivo Multimídia (voz, chat e e-mail) nos dias úteis, no horário de atendimento do DETRAN-MS;

7.3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS CUJO OS EQUIPAMENTOS SERÃO UTILIZADOS:

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS	DESCRIÇÃO	RECURSO UTILIZADO
CONSULTA	Débitos de Veículo, Pontuação, Multas OBS.: São consultas atualmente disponíveis através de aplicações da SGI	Voz, Chat, e-mail/URA/ Fax
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 /Fax/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 /Fax/e-mail /Discador Automático
CRÍTICAS SUGESTÕES	Possibilitando ao usuário registro de suas reclamações e comentários.	Voz, Chat, e-mail /Fax/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. Deverá ser possível o envio de extrato de multas, débitos de veículo e pontuação de CNH através da URA via fax.	URA/Fax

7.4. Todos os serviços serão disponibilizados somente para a base de dados do Estado de MS;

7.5. O serviço deverá funcionar de forma centralizada na Sede do DETRAN-MS, em Campo Grande, para o ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, sendo que para alguns Municípios a comunicação se dará através de Unidades Remotas permitindo a comunicação entre os mesmos via VOIP;

7.6. Deverão ser disponibilizados os serviços/produtos entre a SEDE DETRAN-MS localizada na Rodovia MS 80 Km 10, Saida para Rochedo, em Campo Grande - MS e Unidades Remotas listadas abaixo neste documento, através de comunicação por Troncos IP, devendo suportar ampliação futura mediante orçamento previamente autorizado pelo Contratante, para atender outras localidades/Agências de Trânsito.

8. CARACTERÍSTICAS GERAIS PARA O LOTE 01:

8.2. A Contratada deverá interligar os equipamentos e os softwares objeto deste certame aos sistemas do contratante para disponibilizar o acesso da equipe do Tele atendimento, às informações necessárias, através de convênio firmado entre DETRAN-MS e SGI (Superintendência de Gestão de Informação), devendo a contratada 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;

8.3. Disponibilização dos recursos de Hardware e Software em tempo real, relatórios e consultas em tela, para utilização da equipe do Tele atendimento e para auditoria de pessoal designado pelo DETRAN-MS;

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

8.5. 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;

8.6. Relativo ao mobiliário que atenderam a equipe do Tele atendimento, as "PA's" dos supervisores deverão ser colocadas em posição de destaque em relação à equipe de operadores da Central de Tele atendimento, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas;

8.7. Para a execução dos serviços previsto neste termo, todos equipamentos propostos (Centrais telefônicas da sede e do interior, Contact Center, softwares e acessórios da solução), bem como, os mobiliários e demais equipamentos (microcomputadores, servidores, switches, no breaks e demais acessórios) deverão ser novos, ou seja, de primeiro uso, sendo de responsabilidade da contratada a substituição de qualquer sistema que venha a apresentar mal funcionamento, durante toda a vigência do contrato, sem ônus para a Contratante;

8.8. A Contratada deverá se responsabilizar, através da manutenção preventiva e corretiva, por manter a disponibilidade necessária, através da substituição ou troca, para atender os Níveis de Serviço de todos os equipamentos, tais como: equipamentos de Rede e Comunicação, Desktop, Servidores, equipamentos de telefonia, etc.;

8.9. Os prazos de atendimento deverão obedecer aos critérios de gravidade descritos abaixo e será observado o grau de relevância indicado na abertura do chamado:

8.9.1. Centrais localizadas em Campo Grande - MS:

8.9.1.1. Atendimento emergencial: Para os casos de paralização total dos sistemas ou defeitos que afetem a maior parte dos serviços. Prazo de atendimento: 2 horas úteis para atendimento e 6 horas úteis para solução do problema.

8.9.1.2. Atendimento normal: Para os casos de defeitos que afetem menos que 10% dos usuários ou para serviços de novas programações. Prazo de atendimento: 8 horas úteis para atendimento e 24 horas para solução.

8.9.1.3. Observação: Caso o prazo não seja cumprido, a contratada deverá informar imediatamente ao DETRAN-MS, por escrito, detalhando motivos e, se for o caso, apresentando documentos oferecidos pelo fabricante.

8.9.2. Centrais localizadas no Interior:

8.9.2.1. Atendimento emergencial: Para os casos de paralização total dos sistemas ou defeitos que afetem a maior parte dos serviços. Prazo de atendimento: 4 horas úteis para atendimento, decorrido o prazo de deslocamento e 16 horas úteis para solução do problema. 8.9.2.2. Atendimento normal: Para os casos de defeitos que afetem menos que 10% dos usuários ou para serviços de novas programações. Prazo de atendimento: 24

horas úteis para atendimento, decorrido o prazo de deslocamento e 36 horas úteis para solução do problema. 8.9.2.3. Observação: Caso o prazo não seja cumprido, a contratada deverá informar imediatamente ao DETRAN-MS, por escrito, detalhando motivos e, se for o caso, apresentando documentos oferecidos pelo fabricante.

8.10. O DETRAN-MS disponibilizará uma sala nas suas instalações, com energia elétrica necessária. A empresa CONTRATADA será responsável pela elaboração de projeto da referida sala, contemplando materiais, mobiliários e equipamentos, todos novos (de primeiro uso), para prover a climatização, o tratamento acústico e todos os requisitos necessários para a execução do serviço, sendo vedado, em qualquer caso, o uso das instalações com objetivo distinto do pretendido pela presente licitação. O projeto deverá ser submetido a equipe de fiscalização do DETRAN/MS para a aprovação prévia.

9. QUANTIDADE DE PONTOS TELEATENDIMENTO:

9.2. A quantidade de Pontos de Tele atendimento a serem disponibilizados é de 26 posições de atendimento. Entende-se como pontos de Teleatendimento os locais que serão alocados a equipe da central de Tele atendimento, contemplando todos os materiais, mobiliários e equipamentos necessários, descritos neste termo.

9.3. AÇÕES A SEREM TOMADAS PARA INÍCIO DA OPERAÇÃO DEFINITIVA DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO:

SEQ.	AÇÕES	PRAZO	REQUISITO
1	Apresentação do projeto do lay-out físico da Central de Teleatendimento	10 dias após assinatura do Contrato	Aprovação do DETRAN-MS.
2	Instalação do lay-out físico da Central de Teleatendimento	30 dias após aprovação do projeto do layout físico	Aprovação do DETRAN-MS.
3	Instalação/Ativação dos equipamentos no site principal (Sede Detran) Campo Grande - MS.	45 dias após assinatura do Contrato.	Aprovação do DETRAN-MS.
4	Instalação/Ativação dos equipamentos nas Unidades Remotas e Terminais de acesso Móvel	60 dias após assinatura do Contrato.	Aprovação do DETRAN-MS.

9.4. DETALHAMENTO TÉCNICO DOS EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIOS A SEREM LOCADOS:

9.4.1. Plataforma de Voz (Sede DETRAN - Campo Grande - MS):

9.4.1.1. 01 (uma) Plataforma de Voz que integre numa única plataforma, internamente, para a Sede do Órgão, em Campo Grande - MS, com as seguintes características técnicas mínimas: 9.4.1.1.1. A Plataforma de Voz deve obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados no texto que se segue, no que for aplicável; 9.4.1.1.2. Todos os equipamentos (hardware) e programas (software) devem ser novos e sem uso. Eles devem ser fornecidos com o "release" mais atual disponível no Brasil; 9.4.1.1.3. A Plataforma de Voz deve possuir Certificado de Homologação junto à ANATEL. O certificado deve ser apresentado junto com a proposta; 9.4.1.1.4. A Plataforma de Voz deve empregar tecnologia IP; 9.4.1.1.5. Possuir uma interface Ethernet para conexão do equipamento a uma LAN via protocolo TCP/IP, permitindo o gerenciamento, configuração e operação da central de qualquer ponto desta rede; 9.4.1.1.6. A Plataforma de Voz deve permitir a comutação na comunicação de voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicações de voz e dados; 9.4.1.1.7. A plataforma de voz deve permitir que a sua configuração seja realizada através de uma interface gráfica; 9.4.1.1.8. O sistema deve possuir memória em flash para recarga automática dos programas e dados quando necessário; 9.4.1.1.9. O plano de numeração dos ramais deve ser fechado, composto por no mínimo 06 (seis) dígitos; 9.4.1.1.10. A Plataforma de Voz deve possibilitar toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais; 9.4.1.1.11. A Plataforma de Voz deve possuir um sistema de armazenamento de dados, para que, em caso de falta de energia, os dados referentes às ligações realizadas não sejam perdidos; 9.4.1.1.12. O sistema proposto deve possuir Softswitch com Servidor SIP para registro dos dispositivos IP; 9.4.1.1.13. O sistema de telefonia IP deve suportar, no mínimo, os Codecs G.711, G.723 e G.729, além do protocolo SIP; 9.4.1.1.14. O sistema proposto deve possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz; 9.4.1.1.15. Deve suportar a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ; 9.4.1.1.16. A comunicação VoIP, entre a plataforma e seus dispositivos IP, deverá utilizar-se do protocolo TLS (Transport Layer Security), como forma de tomar confidencial suas comunicações. Neste cenário tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte ao recurso de criptografia. A solução deve possuir a criptografia no padrão AES 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz; 9.4.1.1.17. Não serão aceitas Centrais Telefônicas baseadas ou derivadas da solução de código aberto, conhecida como Asterisk ou qualquer outra de código aberto. Não poderá ter parte do seu código derivado do Asterisk e/ou freeswitch e/ou qualquer outro software de código aberto; 9.4.1.1.18. A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo, no mínimo, os seguintes serviços: 9.4.1.1.18.1. Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4; 9.4.1.1.18.2. SIP SDP; 9.4.1.1.18.3. Assured Forwarding; 9.4.1.1.18.4. Expedited Forwarding; 9.4.1.1.18.5. Transporte de DTMF no RTP; 9.4.1.1.18.6. SIP INFO; 9.4.1.1.18.7. CNG - Ruído de Conforto;

9.4.1.2. FACILIDADES:

9.4.1.2.1. Todos os sistemas deverão pertencer à mesma família de equipamentos, sendo que todos os terminais e aplicativos deverão ser comuns a todos os sites (Sede Detran-MS e unidades do interior); 9.4.1.2.2. Possibilidade de entroncamento com a central pública através de sinalização CAS R2, ISDN, IP ou analógica, sem a necessidade de conversores de protocolos externos. 9.4.1.2.3. Deverá possuir correio de voz já incorporados ao sistema, através de placa interna a central com capacidade mínima de 4 acessos simultâneos, sem a necessidade de utilização de microcomputadores do tipo PC; 9.4.1.2.4. Deverá possuir atendedor automático já incorporados ao sistema, sem a necessidade de utilização de microcomputadores do tipo PC, com árvore de busca até vinte níveis. 9.4.1.2.5. Deverá possuir gateways E1, FXO, FXS e digital. 9.4.1.2.6. Deverá possuir sistema de energia duplicada integrado ao chassi do sistema alimentado por energia AC 100 a 240 VAC. Para caso de gateways ou Servidores remotos usar gabinetes com alimentação AC individual. 9.4.1.2.7. O servidor e gateways devem permitir serem instalados em rack de 19" compartilhando o sistema de energia e ou serem instalados individualmente em algum ponto da rede ethernet usando como conexão apenas esta porta. 9.4.1.2.8. Possuir servidor duplicado operando na condição de *master* e *slave* local ou remoto, o servidor deverá possuir no mínimo duas portas de 1 gigabit ethernet. 9.4.1.2.9. O sistema deverá permitir sites remotos com todas as facilidades do site principal e compartilhando as mesmas licenças do site principal. 9.4.1.2.10. No caso de falha de link ethernet os sites remotos deverão permanecer operando se utilizando das licenças do site central por período mínimo de 40 dias. 9.4.1.2.11. A central deverá possibilitar um plano de numeração de no mínimo 6 (Seis) dígitos; 9.4.1.2.12. O sistema deverá possuir capacidade final de no mínimo 2100 usuários, pelo simples acréscimo de gateways e licenças, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos. 9.4.1.2.13. O sistema deve permitir acesso remoto, que permita realizar programações, diagnósticos e manutenções de forma remota via IP. 9.4.1.2.14. Possuir função DAC (Distribuição Automática de Chamadas) intrínseca ao sistema. 9.4.1.2.15. A função DAC pode ser acessada pelo supervisor via WEB. 9.4.1.2.16. O Supervisor DAC poderá visualizar via WEB os seguintes dados: 9.4.1.2.16.1. Ligações em fila 9.4.1.2.16.2. Agentes ocupados 9.4.1.2.16.3. Tempo médio de fila 9.4.1.2.16.4. Maior tempo em fila 9.4.1.2.16.5. Média de tempo de ligação 9.4.1.2.16.6. Total de ligações atendidas por agente 9.4.1.2.16.7. Total de ligações perdidas por agente 9.4.1.2.16.8. Média de tempo com *ring* por agente 9.4.1.2.16.9. Média de tempo de duração de chamada por agente 9.4.1.2.17. Permitir integração com Lync /Skype business da Microsoft; 9.4.1.2.18. Bilhetagem, armazenamento dos números externos discados com informações de tempo da chamada, usuário, horário, data. Enviar para sistema de tarifação externo através de porta TCP e serial. 9.4.1.2.19. Permitir a utilização de mesa de telefonista baseada em microcomputador tipo PC, com facilidades de status de troncos e ramais. 9.4.1.2.20. Permitir conexão inteligente entre a central telefônica e o computador através da CTI. 9.4.1.2.21. Permitir a utilização de aplicativo CTI para a gestão de chamadas para vários tipos de terminal, apresentando o status de presença de cada terminal monitorado, IP, digital. 9.4.1.2.22. O equipamento deverá permitir montagem em rack de 19", não sendo aceito gabinetes do tipo desktop normalmente utilizado para microcomputadores. 9.4.1.2.23. Permitir a implantação de entroncamento IP SIP e H323 9.4.1.2.24. Possuir no mínimo 8 salas de áudio conferência com até 32 participantes, o acesso a sala deverá requerer a discagem do número da sala e de uma senha do usuário. Os usuários podem ser internos ou externos. 9.4.1.2.25. Sistema deverá possuir aplicação de UC&C intrínseca; 9.4.1.2.26. Possuir funções de presença 9.4.1.2.27. Possuir função chat 9.4.1.2.28. Possuir função vídeo chamada. 9.4.1.2.29. Cliente de UC para PCs Windows com vídeo e possibilidade de funções de presença (visualização de status) dos terminais analógicos, digitais e IPs. 9.4.1.2.30. Cliente de UC para smartphone android e IOS com vídeo e possibilidade de funções de monitoramento (visualização de status) dos terminais analógicos, digitais e IPs e dos clientes de UC. 9.4.1.2.31. O cliente de UC deverá permitir o envio de mensagem para outros clientes de UC e terminais compatíveis. 9.4.1.2.32. Sistema de UC&C deverá possuir cliente sem a função voz para ser usado junto a dispositivo como ramais desktops; 9.4.1.2.33. O cliente de UC deve visualizar o status de outros clientes de UC, ramais digitais, analógicos e IPs. 9.4.1.2.34. Os clientes de UC devem estabelecer chamadas com vídeo entre si e com terminal de videoconferência IP. 9.4.1.2.35. Possuir no mínimo quatro grupos de *voice paging* interno, com envio de mensagens para todos os tipos de dispositivos de usuários, inclusive terminais analógicos. 9.4.1.2.36. Possuir Rota de Menor Custo: seleção automática da rota de operadora mais econômica disponível na rede; 9.4.1.2.37. Deverá implementar temporização de chamadas por tipo de ligação; 9.4.1.2.38. Permitir funcionalidade de UC&C para salas de vídeo web com até seis participantes. Neste caso devido ao processamento poderá ser implantado em servidor externo. 9.4.1.2.39. A funcionalidade de UC&C externo deve ser centralizado e atender a sites remotos. 9.4.1.2.40. A funcionalidade UC&C externo deve permitir, chat, chat em grupo, sala de aula, compartilhamento de documentos, transferência de arquivos. 9.4.1.2.41. O sistema deve permitir mensagens de boas-vindas e espera em fila. 9.4.1.2.42. Possuir quatro tipos de status, normal, redirecionamento, noturno e feriados. 9.4.1.2.43. Possuir funcionalidade de transposição de NAT para usuários se registrem através da internet. 9.4.1.2.44. Possuir informações de análise de tráfego 9.4.1.2.45. Permitir integração com aplicativo de *Contact Center*. 9.4.1.2.46. Possuir no mínimo dois protocolos

para ramais IPs, um obrigatoriamente deverá ser SIP. 9.4.1.2.47. Permitir no mínimo as seguintes categorias de ramais: 9.4.1.2.48. Restritos - com direito a efetuar automaticamente apenas ligações para outros ramais do sistema (ligações internas). 9.4.1.2.49. Semi-restritos - com direito a efetuar chamadas internas automaticamente e ligações externas com o auxílio de operadora. 9.4.1.2.50. Privilegiados - com direito a efetuar chamadas internas e externas locais automaticamente, porém bloqueadas ao tráfego interurbano e internacional. 9.4.1.2.51. Especiais - com direito a efetuar chamadas internas, externas e interurbanas, exceto internacionais. 9.4.1.2.52. Preferenciais - com direito a efetuar qualquer tipo de ligação, inclusive internacional. 9.4.1.2.53. Prioritários - com características semelhantes às da categoria preferencial, acrescida da facilidade de intercalar chamadas internas ou externas, com sinalização acústica aos ramais intercalados. Deverá ter, caso o sistema telefônico assim o permita, a possibilidade de, independentemente da categoria designada ao ramal, permitir-lhe ou não, o acesso a "*tie-lines*" ou serviços especiais. 9.4.1.2.54. Uso de aparelhos decádicos e multifrequências; 9.4.1.2.55. Enviar nome e número via protocolo FSK; 9.4.1.2.56. Redirecionamento de chamadas em caso de ocupado e em caso de não atendimento; 9.4.1.2.57. Rechamada sobre ramais livres ou ocupados; 9.4.1.2.58. Captura de chamada individual ou em grupo; 9.4.1.2.59. Discagem abreviada externa disponível para todos os ramais (agenda abreviada central para no mínimo 1.000 números); 9.4.1.2.60. Possuir a funcionalidade de um mesmo número para no mínimo 20 dispositivos, estes dispositivos podem ser terminais analógicos, digitais, IP e clientes UC&C. Podendo tocar todos simultaneamente. 9.4.1.2.61. Cadeado eletrônico nos terminais digitais e analógicos; 9.4.1.2.62. Suporte a fax sobre IP Padrão T38; 9.4.1.2.63. Serviço Noturno; 9.4.1.2.64. Permitir a um usuário utilizar em qualquer ramal, através de um código de autorização e de acordo com a sua categoria de serviço, as facilidades disponíveis no seu ramal. O retorno do ramal utilizado à sua categoria de serviço normal deverá ser feito automaticamente após a reposição do monofone no gancho; 9.4.1.2.65. Permitir a facilidade de Discagem Direta a Ramal (DDR); 9.4.1.2.66. Possuir a função "DISA". O usuário poderá discar para a central e através de um código de autorização (senha) de usuário, gerar ligações externas (Locais, DDD e DDI). A ligação é tarifada na própria central e não na residência do usuário; 9.4.1.2.67. Transferência: 9.4.1.2.68. - Externa - Permitir que todos os ramais, exceto aqueles categorizados como restritos, possam transferir ligações externas sem o auxílio da operadora. 9.4.1.2.69. - Interna - deverá ser possível a todos os ramais a transferência de ligações internas e/ou externas a outros ramais. 9.4.1.2.70. Siga-me - O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário, possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico, interno ou externo; 9.4.1.2.71. Possuir a funcionalidade de ramal móvel, esta facilidade deve permitir fazer e receber ligações através de seu celular via o sistema Central, podendo no caso de chamadas de entrada tocar simultaneamente com seu dispositivo de mesa; 9.4.1.2.72. O hardware e software para comunicação IP entre os sites deve atender a necessidade de cada local obedecendo a tabela de capacidades. 9.4.1.2.73. Todos terminais e aplicativos devem de ser do mesmo fabricante.

9.4.1.3. CONSOLE DE TELEFONISTA

9.4.1.3.1. A Contratante deve fornecer Console da Telefonista, baseado em ramal IP para prover o áudio; 9.4.1.3.2. O equipamento a ser utilizado como Console da Telefonista deve ser um terminal baseado em microcomputador PC com monitor; 9.4.1.3.3. O Console da Telefonista deve possuir interface gráfica amigável que permita o controle visual dos diferentes estados dos terminais telefônicos, sejam eles analógicos, digitais ou IP; 9.4.1.3.4. Possuir software agenda para no mínimo 1500 números; 9.4.1.3.5. Transferência de chamadas de entrada não DDR para posição de operador; 9.4.1.3.6. Retenção em fila para chamadas de entrada não DDR, quando não for possível aos operadores atendê-la imediatamente; 9.4.1.3.7. Sinalização visual das chamadas, permitindo o atendimento seletivo de ligações internas, externas; 9.4.1.3.8. Identificação dos números entrantes "chamadores" na fila da telefonista; 9.4.1.3.9. Transferência das Chamadas de entrada pela telefonista, com ou sem anúncio; 9.4.1.3.10. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios); 9.4.1.3.11. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de operação da telefonista; 9.4.1.3.12. Chamadas em Espera - O ramal deve ter a opção de configuração de chamada em espera. Quando a telefonista transferir uma chamada para um ramal e este estiver ocupado, o sistema emite música padrão. Assim que o ramal desocupar a chamada é atendida; 9.4.1.3.13. Retorno Automático à Mesa - a telefonista deve ser conectada automaticamente ao assinante externo quando o ramal não atender a chamada ou estiver ocupado após um intervalo de tempo programável, por ramal, contados a partir da transferência da ligação externa ao ramal; 9.4.1.3.14. Intercalação pela Telefonista - deve ter a possibilidade de intercalação, compartilhando a chamada em curso e, avisando ao ramal da urgência da chamada externa. Um sinal de advertência deverá ser transmitido ao circuito de conversação do ramal antes da telefonista entrar no mesmo, a fim de advertir os interlocutores; 9.4.1.3.15. Retorno de Ligação à Telefonista (chamada em cadeia) - a critério da telefonista, deve ser possível fazer com que uma ligação retorne à mesma para que seja reencaminhada a outro ramal; 9.4.1.3.16. Seleção dos Ramais - o console da telefonista deve ser provida de sistema tanto para a seleção de ramais quanto para a discagem de ligações externas. Este sistema pode ser via teclado ou através de telas no computador; 9.4.1.3.17. Repetição do Último Número Discado - A mesa de telefonista deve estar preparada para efetuar chamada repetindo o último número discado; 9.4.1.3.18.



Serviço Noturno – As ligações entrantes para o ramal chave do PABX devem ser transferidas automaticamente para um ramal, um grupo de ramaís ou para uma mensagem de, pelo menos, 1 (um) minuto a ser escolhida pela telefonista. Esta configuração deve ser efetuada pelo administrador no ambiente de configuração do sistema; 9.4.1.3.19. Controle de Ligações Não Atendidas – ligações não atendidas pela telefonista, após 20 (vinte) segundos, no mínimo, devem ser redirecionadas para um ramal predeterminado; 9.4.1.3.20. A console de telefonista deve ter a capacidade de criar e monitorar as salas de áudio-conferência. 9.4.1.3.21. A console de telefonista deverá ter a capacidade de estabelecer chamadas de vídeo com os clientes de *softphone* e videofones

9.4.1.4. FUNCIONALIDADE DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO 9.4.1.4.1. O Sistema de Gerenciamento deverá possuir uma interface web; 9.4.1.4.2. O Sistema de Gerenciamento e Manutenção deve permitir, pelo menos, as seguintes funções:
9.4.1.4.2.1. Configuração das facilidades de ramaís; 9.4.1.4.2.2. Configuração de Ramaís (Permissões e Bloqueios); 9.4.1.4.2.3. Cadastramento de senhas e contas; 9.4.1.4.2.4. Efetuar programações de grupos de ramaís, bloqueios e música de espera; 9.4.1.4.2.5. Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI; 9.4.1.4.2.6. Deve ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramaís e ainda cadastrar os números com acesso direto ao chefe sem passar pela secretária; 9.4.1.4.2.7. Sistema de *login* e senha para acesso ao ambiente de configuração do administrado.

9.4.1.5. CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES DOS RAMAIS

9.4.1.5.1. Bloqueios – Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC); 9.4.1.5.2. Busca em Grupo – Possibilidade de agrupar ramaís, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo; 9.4.1.5.3. Cadeado Eletrônico – Permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para ramal); 9.4.1.5.4. Captura de Chamadas – Permitir aos ramaís dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramaís (específico ou qualquer), ou de outros grupos; 9.4.1.5.5. Código de autorização – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesseis) dígitos; 9.4.1.5.6. Conferência Interna/Externa – Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes; 9.4.1.5.7. Consulta Normal/Interna/Externa – Permitir durante uma conversação, o ramal poderá efetuar consulta a outro ramal ou número externo sem que seja desfeita a ligação; 9.4.1.5.8. Desvio de Chamadas Interna/Externa – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramaís em caso de ocupado ou não atendimento (imediate ou temporizada) para ramaís, grupos, correio de voz, telefonista, etc; 9.4.1.5.9. Formação de Grupo – Permitir que os ramaís possam ser agrupados de tal forma que tenhamos, no mínimo, 30 (trinta) grupos. 9.4.1.5.10. Função Chefe-secretária – Permitir a transferência de uma determinada chamada para o ramal da secretária, caso esta seja destinada ao ramal do chefe. Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números, internos ou externos, os quais o ramal chefe poderá receber diretamente, sem passar pela secretária e que todos os outros continuem sendo atendidos por ela. Poderão ser configurados diversos chefes para uma ou mais secretárias, bem como diversas secretárias para um chefe; 9.4.1.5.11. Função Estacionamento – Permitir ao usuário estacionar uma chamada. Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento; 9.4.1.5.12. Hot Line – Permitir ao usuário do sistema programar ramaís para que quando forem retirados do gancho e permanecerem por um determinado tempo (previamente configurado) sem discar, gerem uma chamada para outro ramal ou telefone externo; 9.4.1.5.13. Identificação do Número chamador (#A) – Permitir que o sistema identifique o número chamador (número de A), seja ele, interno ou externo; 9.4.1.5.14. Intercalação – O sistema deve permitir que o ramal possa intercalar uma outra ligação em curso, caso todos os ramaís envolvidos estejam habilitados; 9.4.1.5.15. Não perturbe – Permitir interceptar as chamadas que o usuário não deseja atender temporariamente, desviando-as para uma mensagem pré-gravada; 9.4.1.5.16. Pêndulo – Permitir o atendimento alternado de 02 (duas) ligações simultâneas. Durante uma conversação, o ramal deve receber uma sinalização acústica "beep" informando que uma segunda chamada poderá ser atendida, deixando a primeira chamada em espera; 9.4.1.5.17. Rechamada automática – Permitir a rechamada automática, em caso de ocupado e não responde para ramaís internos; 9.4.1.5.18. Redirecionamento Automático – Possibilitar o redirecionamento das chamadas destinadas ao seu ramal (ocupado/não atende) para qualquer ramal pertencente ao PABX; 9.4.1.5.19. Serviço Noturno – Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante a noite, sábados, domingos e feriados, para os ramaís ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas; 9.4.1.5.20. Siga-me – O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico interno ou externo de forma automática; 9.4.1.5.21. Sinalização Acústica – Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso; 9.4.1.5.22. Backup de configuração – O equipamento deve possuir um sistema de backup de configurações, onde o operador, via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso; 9.4.1.5.23. Sonorização Interna/Externa – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar

a gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente; 9.4.1.5.24. Transferência Automática – Permitir a programação no próprio ramal da facilidade de transferência automática, em caso de ramal ocupado para outro ramal do PABX; 9.4.1.5.25. Transferência Externa/Interna – Permitir que todos os ramaís, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação;

9.4.1.5.26. Permitir que o usuário de um ramal possa trocar seu ramal de posição, superpondo suas configurações em um ramal do mesmo tipo. Este procedimento é realizado pelo próprio usuário digitando um comando no ramal de destino. Durante a operação do novo ramal, o anterior fica sem as configurações anteriores; 9.4.1.5.27. Divulgar o tempo estimado em fila de grupo DAC – Quando uma chamada entrar em fila de grupo, o sistema informará em intervalos de tempo, qual o tempo estimado para o atendimento; 9.4.1.5.28. Interface de Telefonia Pessoal – O sistema deve dispor de uma interface amigável (Web) que permita, aos usuários do ramal, configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de Linha Ocupada, cadeado eletrônico, chamada em espera, despertador automático e não-perturbe; 9.4.1.5.29. Categorização de ramaís (perfis de acesso) em função do horário – O sistema deve permitir categorizar ramaís em função do horário. Com isso todos os acessos do ramal passam a ser configurados conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente; 9.4.1.5.30. Deve ser possível criação de perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saintes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas); 9.4.1.5.31. Lista de transferências por ramal – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela deve ser direcionada para a telefonista. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui, por exemplo, uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) se perca no PABX, evitando que a chamada fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo;

9.4.1.6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS SISTEMA DE GRAVAÇÃO

9.4.1.6.1. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho; 9.4.1.6.2. A programação do sistema de gravação deve ser realizada através de software, via interface de gerenciamento WEB; 9.4.1.6.3. Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como: Windows 7 (ou superior) ou Linux; 9.4.1.6.4. O sistema deve estar dimensionado para suportar no mínimo 20.000 (vinte mil horas) horas de gravação em HD de áudio de chamadas na Plataforma de Voz; 9.4.1.6.5. O sistema deve possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal da Plataforma de Voz; 9.4.1.6.6. Deve ser possível controlar o acesso às gravações; 9.4.1.6.7. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no HD deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupos, ramal, descrição, origem ou destino das gravações; 9.4.1.6.8. Deve disponibilizar estatísticas sobre o tempo médio de duração de chamadas externas e internas; 9.4.1.6.9. Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saintes; 9.4.1.6.10. Deve ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação.

9.4.1.6.11. Deve permitir gravação de todas as chamadas e/ou gravação de chamadas sob demanda. 9.4.1.6.12. Deve suportar gravação de no mínimo 08 sistemas de voz diferentes. 9.4.1.6.13. Deve suportar no mínimo 2 sistemas de gravação para cada sistema de voz para fins de sobrevivência. 9.4.1.6.14. Deve implementar gravação de chamadas criptografadas e ser capaz de reproduzir estas gravações.

9.4.1.7. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS SOLUÇÃO DE BACKUP 9.4.1.7.1. O sistema de backup deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação WEB browser (navegador) amigável, possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em servidor externo; 9.4.1.7.2. Deve ser fornecido todo o software necessário para prover o sistema de backup; 9.4.1.7.3. A Contratada deverá disponibilizar um servidor para backup das gravações; 9.4.1.7.4. O sistema de gravação deve suportar backup em pelo menos 3 servidores externos diferentes; 9.4.1.7.5. O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve ser controlado por um procedimento de *login*, desta forma, restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha; 9.4.1.7.6. Deve oferecer a possibilidade de os resultados dos backups serem notificados por e-mail. 9.4.1.8. Deverão ser fornecidos com a solução 334 (trezentos e trinta e quatro) aparelhos telefônicos analógicos para serem instalados na Sede do DETRAN-MS com no mínimo 2 volumes de campanha, 2 tipos de toque e funções: Flash, Rediscar e Mudo; 9.4.1.9. Deverão ser fornecidos com a solução 40 (quarenta) aparelhos telefônicos digitais para serem instalados na Sede do DETRAN-MS conforme



especificados abaixo: 9.4.1.10. **CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS APARELHOS**

TELFÔNICOS DIGITAIS: 9.4.1.10.1. Deve possuir display gráfico de no mínimo 24 caracteres de resolução; 9.4.1.10.2. Deve possuir sistema de Viva-Voz; 9.4.1.10.3. Deve possuir função de Alta-Voz, ou seja, recepção no Viva-Voz e transmissão no monofone; 9.4.1.10.4. Deve possuir no mínimo 8 teclas programáveis com leds indicativos; 9.4.1.10.5. Deve permitir discagem por protocolo ou DTMF; 9.4.1.10.6. Deve permitir a utilização de monofone ou headset; 9.4.1.10.7. Deve possuir controles de volumes de recepção e transmissão para monofone, para Viva-Voz e headset; 9.4.1.10.8. Deve possuir controle de volume do ring; 9.4.1.10.9. Deve permitir configuração do tipo de ring; 9.4.1.10.10. Deve possuir led indicativo de correio de voz; 9.4.1.10.11. Deve possuir menu com opções dinâmicas de acordo com o contexto; 9.4.1.10.12. Deve permitir a visualização do número de "A" no display do aparelho digital com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados na agenda; 9.4.1.10.13. Deve permitir atualização de software remotamente; 9.4.1.10.14. Deve possuir conexão à Central Telefônica através de um par de fios; 9.4.1.10.15. Deve possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE).

9.4.1.11. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DA SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER

9.4.1.11.1. Sistema de Contact Center completo Receptivo e Ativo, multicanal incluindo Mídias Sociais, com estrutura flexível e modular. Suportando integração com sistemas de Banco de Dados e CRM atuais. 9.4.1.11.2. Possuir sistema de licenciamento que permita a expansão e visualização do licenciamento. 9.4.1.11.3. Permitir que as chamadas recebidas levem automaticamente a tela com os detalhes do chamador. 9.4.1.11.4. Permitir 'Click para Discar' a partir de pelo menos um aplicativo de e-mail como Outlook ou Thunderbird.

9.4.1.11.5. Permitir definir equipes e filas e também transferir entre filas do sistema. 9.4.1.11.6. Permitir que o supervisor realize a supervisão de qualquer local. 9.4.1.11.7. Permitir que os agentes possam definir sua disponibilidade e identificar facilmente o status de outros usuários. 9.4.1.11.8. Possuir grupo de chamadas ativo, receptivo e histórico de chamadas perdidas. 9.4.1.11.9. Possuir módulo ativo com funcionalidade discado pré-visualização, progressivo e preditivo. 9.4.1.11.10. Possuir gerenciamento de campanhas e códigos de conclusão de chamadas. 9.4.1.11.11. Possuir sistema autônomo ou integrado com clientes de e-mail, CRM e banco de dados. 9.4.1.11.12. Possuir sistema de retorno das chamadas com precisão de discagem aprimorada. 9.4.1.11.13. Compatível com navegadores web aprovados em PC e Mac. 9.4.1.11.14. Não há necessidade de instalações de software de desktop. 9.4.1.11.15. Expansível até no mínimo 200 usuários DAC, agentes e supervisores. 9.4.1.11.16. Compatível com terminais SIP, analógico, digital. 9.4.1.11.17. Suporte a soft fone compatível com sistemas operacionais Windows e Mac.

9.4.1.12. MÓDULO DE CHAT

9.4.1.12.1. Permitir a customização das páginas web de solicitação do Chat. 9.4.1.12.2. Possuir formulário de identificação com no mínimo 4 campos customizáveis para solicitações de Chat. 9.4.1.12.3. Permitir solicitar sessões de Chat com equipes específicas, exemplo: vendas, suporte e contas. 9.4.1.12.4. Possuir ferramenta de bate-papo interno para os agentes através da aplicação. 9.4.1.12.5. Permitir o atendimento de uma ou múltiplas sessões de chat simultâneas. 9.4.1.12.6. Permitir a transferência de sessões de bate-papo para outros agentes e equipes específicas.

9.4.1.13. MÓDULO DE IVR / URA

9.4.1.13.1. Possuir módulo de resposta de voz interativa (IVR). 9.4.1.13.2. Possuir ferramenta de designer para IVR. 9.4.1.13.3. Permitir o monitoramento em tempo real dos canais de IVR. 9.4.1.13.4. Permitir integração com Banco de Dados ou CRM. 9.4.1.13.5. Possuir arquitetura em SQL. 9.4.1.13.6. Permitir verificações de autenticação no fluxo da URA. 9.4.1.13.7. Possuir facilidade de chamada de retorno (call-back) no fluxo da URA. 9.4.1.13.8. Permitir roteamento de chamadas personalizado por identificação do chamador ou entrada de PIN. 9.4.1.13.9. Permitir integração para pagamentos e verificação em tempo real nos sistemas de comércio eletrônico compatíveis. 9.4.1.13.10. Fornecer relatórios completos e serviço de bilhetagem.

9.4.1.14. MÓDULO DE MÍDIAS SOCIAIS

9.4.1.14.1. Possuir interface de administração em tempo real para Mídias Sociais. 9.4.1.14.2. Possuir módulos de distribuição da gerência de fila para Mídias Sociais. 9.4.1.14.3. Possuir roteamento baseado em habilidades para Mídias Sociais. 9.4.1.14.4. Permitir o gerenciamento de prioridade e excesso de fila para Mídias Sociais. 9.4.1.14.5. Possuir relatórios integrados. 9.4.1.14.6. Possuir códigos de conclusão e preenchimento configuráveis. 9.4.1.14.7. Possuir alarmes de limiar configuráveis com o painel de controle.

9.4.1.15. MÓDULO DE SMS

9.4.1.15.1. Possuir solução de SMS baseada em servidor. 9.4.1.15.2. Permitir alertas para SMS. 9.4.1.15.3. Permitir o gerenciamento e roteamento de filas de entrada de SMS. 9.4.1.15.4. Permitir o envio em massa de SMS, com opção de vincular as respostas às ligações. 9.4.1.15.5. Possuir editor de mensagens SMS. 9.4.1.15.6. Permitir o envio de SMS diretamente do PC através da aplicação. 9.4.1.15.7. Permitir a configuração de reenvios automáticos a partir de respostas SMS. 9.4.1.15.8. Permitir o roteamento de SMS baseado em habilidades.

9.4.1.16. MÓDULO DE TREINAMENTO / AVALIAÇÃO

9.4.1.16.1. Possuir interface web para gerenciamento. 9.4.1.16.2. Permitir a avaliação de agentes, feedback e processos de gerenciamento de treinamento. 9.4.1.16.3. Permitir a criação de um número ilimitado de questionários. 9.4.1.16.4. Possuir biblioteca de aprendizado eletrônico. 9.4.1.16.5. Permitir uma ampla gama de matrizes de respostas, como: Y / N, intervalos de classificação ou intervalos descritivos, como excelente, bom ou pobre. 9.4.1.16.6. Possuir uma ampla gama de relatórios de avaliação. 9.4.1.16.7. Possuir portal web para agentes analisarem seus resultados e treinamentos.

9.4.1.17. MÓDULO DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

9.4.1.17.1. Permitir a criação de pesquisas de satisfação do atendimento. 9.4.1.17.2. Permitir a qualificação automática das chamadas pós atendimento. 9.4.1.17.3. Compatível com o modelo NPS (Net Promoter Score). 9.4.1.17.4. Permitir a criação de perguntas objetivas, com escada de 0 a 10. 9.4.1.17.5. Permitir a definição de regras para tratamento das respostas. 9.4.1.17.6. Permitir acompanhamento das respostas possibilitando retorno aos desejados. 9.4.1.17.7. Possuir uma ampla gama de relatórios de avaliação.

9.4.1.18. MÓDULO DISCADOR

9.4.1.18.1. Deve ser capaz de carregar campanhas a partir de um banco de dados ODBC ou a partir de um CRM/WebCRM. 9.4.1.18.2. Roteamento de ligações baseado em habilidade. 9.4.1.18.3. Campanhas ilimitadas. 9.4.1.18.4. Geração de 2000 filas. 9.4.1.18.5. Agentes ilimitados por fila. 9.4.1.18.6. Rediscagem automática ou programada. 9.4.1.18.7. Programação de fim de campanha. 9.4.1.18.8. Dashboard e relatórios customizáveis.

9.4.1.19. MÓDULO DE RELATÓRIOS

9.4.1.19.1. Permitir o rastreamento e controle de custos, projetos de cobrança. 9.4.1.19.2. Permitir a alocação de custos por setor. 9.4.1.19.3. Permitir a configuração de níveis de serviço específicos por equipe de atendimento. 9.4.1.19.4. Possuir relatórios com identificação do chamador, e detalhamento de cada chamada. 9.4.1.19.5. Possuir relatórios de códigos de conclusão por agente/ equipe/ fila. 9.4.1.19.6. Permitir o agendamento de relatórios automáticos mensalmente, por hora, diariamente por e-mail, SMS, impressão ou arquivo. 9.4.1.19.7. Possuir um conjunto de relatórios de desempenho do sistema, níveis de serviço, graus de serviço e avaliação de agente / equipe. 9.4.1.19.8. Possuir filtros que possibilitem a visualização das informações monitoradas em um intervalo de tempo determinado pelo usuário. 9.4.1.19.9. Permitir a programação automática de relatórios para impressão, e-mail ou arquivo (CSV, PDF, Excel). 9.4.1.19.10. Permitir o registro, geração de relatórios e reprodução de gravações de chamadas via sistema de gravação. 9.4.1.19.11. Permitir o download das gravações de chamadas via sistema de gravação, diretamente no relatório.

9.4.1.19.12. Suporte multi-usuário e multi-site. 9.4.1.19.13. Cliente Web compatível com os mais modernos navegadores. 9.4.1.19.14. Possuir arquitetura de banco de dados SQL e arquitetura de relatórios do SQL Reporting Services. 9.4.1.19.15. Possuir ferramenta para visualização de diretórios e serviços de informação. 9.4.1.19.16. Possuir arquitetura baseada em nuvem ou premissa. 9.4.1.19.17. Permitir a atualização modular. 9.4.1.19.18. Compatível com a maioria das plataformas de telefonia. 9.4.1.19.19. Compatível com as tecnologias CTI e SMDR, para coleta de dados. 9.4.1.19.20. Possuir estatísticas de desempenho. 9.4.1.19.21. Permitir definir alvos ou limiares de desempenho. 9.4.1.19.22. Permitir a criação de usuários com diferentes níveis de acesso ao sistema. 9.4.1.19.23. Possuir acesso compatível com navegadores web aprovados em PC e Mac. 9.4.1.19.24. Permitir criar perfis ou layouts de relatórios ilimitados. 9.4.1.19.25. Possuir relatórios com múltiplas formas - Figura, Grade, Barra, Torta, Speedo. 9.4.1.19.26. Permitir a integração com bancos de dados externos para apresentação de dados adicionais. 9.4.1.19.27. Possuir aplicação para visualização de informações e estatísticas em tempo real. 9.4.1.19.28. Permitir a configuração dos parâmetros e indicadores para visualização em tempo real. 9.4.1.19.29. Possuir visualização em tempo real de informações de filas / agentes / equipes. 9.4.1.19.30. Permitir a visualização em múltiplas formas - Figura, Grade, Barra, Torta, Speedo. 9.4.1.19.31. Permitir exportar a configuração de layout do Dashboard em arquivo com formato XML.

9.4.1.20. MÓDULO DE GRAVAÇÃO

9.4.1.20.1. Permitir a pesquisa e reprodução de gravações através do cliente web. 9.4.1.20.2. Arquivos comprimidos e criptografados como padrão. 9.4.1.20.3. Possuir relatórios de auditoria para requisitos de conformidade e segurança. 9.4.1.20.4. Permitir que as chamadas possam ser salvas e exportadas ou enviadas por e-mail como MP3. 9.4.1.20.5. Permitir a gravação sob demanda. 9.4.1.20.6. Permitir que a gravação seja armazenada no registro de contatos do Outlook ou CRM compatível. 9.4.1.20.7. Permitir gravar cada conversa de voz e armazenar os arquivos em uma localização central. 9.4.1.20.8. Permitir a reprodução das gravações, envio por e-mail, exportar em formato mp3 e wav. 9.4.1.20.9. Permitir a identificação das gravações por códigos de conclusão. 9.4.1.20.10. Permitir a gravação a partir do código de conclusão utilizado pelo agente. 9.4.1.20.11. Possuir modos de gravação 'Gravação sob Demanda', 'Gravação Aleatória', 'Gravação Entrante por Agente'. 9.4.1.20.12. Permitir que o administrador restrinja a reprodução das gravações.

9.4.1.21. TREINAMENTO:

9.4.1.21.1. A Contratada deverá ministrar treinamentos para os usuários do sistema contendo definições básicas, operações dos ramais e facilidades do sistema; 9.4.1.21.2. Deve disponibilizar também através de seu site ou do fabricante, cursos em ambiente Web com acesso via navegador (browser) para que os usuários possam aprimorar seus



conhecimentos e esclarecer dúvidas. Estes treinamentos não deverão possuir limitações de tempo de uso e deverá emitir certificado de conclusão após sua conclusão. Deverá disponibilizar um glossário de termos comuns aos treinamentos, assim como uma ferramenta para o cadastro de dúvidas do usuário.

9.4.1.22. SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA:

9.4.1.22.1. A Contratada deverá disponibilizar um sistema de alimentação baseado em *no-break* para a plataforma e servidores com funcionamento de no mínimo 4 horas no caso de falta de energia elétrica.

9.4.1.23. TABELA DE CAPACIDADES CENTRAL DE VOZ DA SEDE:

CONFIGURAÇÃO	QTDE.
Troncos Digitais E1	120
Troncos Digitais E1 – Tie-line	30
Ramais Analógicos	334
Troncos Analógicos	8
Ramais Digitais	40
Ramais IP	6
Telefones Digitais	40
Softphone UC	20
Canais de Gravação	34
Canais de Voz IP	60
Posição de Atendimento (Contact Center) – Mídia Voz	24
Posição de Atendimento (Contact Center) – Mídia Chat	5
Posição de Atendimento (Contact Center) – Mídia E-mail	2
Sessões simultâneas de Chat	20
Console de Supervisão do Contact Center	2
Software para Monitoria de Qualidade do Contact Center	2
Habilitações simultâneas de discador Power dialing	10
Ramais para FAX (FXS)	8
Canais de URA (Unidade de Resposta Audível)	30
Atendimentos simultâneos de chatbot	5
Console da Telefonista	2

9.4.2. UNIDADES REMOTAS

9.4.2.1. Deverá ser fornecido 26 (Vinte e Seis) Unidades Remotas, instaladas, configuradas e com o material necessário para tal, que integre em uma única plataforma internamente as seguintes características mínimas: 9.4.2.1.1. Permitir a conexão de no mínimo 01 interface E1 (30 canais), internos ao PABX com DDR; 9.4.2.1.2. Possuir gateway IP incorporados ao sistema. 9.4.2.1.3. Possuir interfaces Ethernet 10/100 Mbps. 9.4.2.1.4. Facilidade Rota de Menor Custo. 9.4.2.2. Permitir que em um mesmo ponto telefônico seja possível a substituição de um ramal digital por um ramal analógico e vice-versa, sem a necessidade de efetuar alteração no DG do equipamento, isto é, o circuito de ramal deverá ser híbrido; 9.4.2.3. Deverá ser fornecido e instalado junto com a solução 26 (Vinte e Seis) terminais telefônicos digitais com viva voz, display alfanumérico de cristal líquido (LCD) com indicação do número do assinante a (bina), tecla *mute*, controle de volume, teclas programáveis com led bicolor. Estes aparelhos deverão ser instalados um em cada unidade do interior; 9.4.2.4. As Unidades Remotas do Interior deverão ter no mínimo a seguinte configuração: 9.4.2.4.1. 01 E1 (Tronco Digital); 9.4.2.4.2. 01 Ramal Digital; 9.4.2.4.3. 15 Ramais Híbridos; 9.4.2.4.4. 04 Troncos Analógicos; 9.4.2.4.5. 04 Troncos SIP; 9.4.2.4.6. 02 clientes de comunicações unificadas (softphone) com suporte a video, chat e presença para Desktop ou Mobile 9.4.2.4.7. Acesso a correio de voz 2 canais/1 hora; 9.4.2.4.8. Deverá ser fornecido junto com a solução 256 (duzentos e cinquenta e seis) aparelhos telefônicos analógicos para serem distribuídos entre as unidades remotas com no mínimo 2 volumes de campanha, 2 tipos de toque e funções: Flash, Rediscar e Mudo; 9.4.2.4.9. Menu de atendimento automático de chamadas; 9.4.2.4.10. Todas as Unidades Remotas deverão ser interligadas à Plataforma de Voz a ser instalada na Sede do DETRAN-MS. 9.4.2.4.11. O sistema deverá possuir capacidade final de no mínimo 100 usuários, pelo simples acréscimo de módulos e cartões, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos. 9.4.2.4.12. O sistema deve permitir acesso remoto, que permita realizar programações, diagnósticos e manutenções de forma remota via IP ou analógica (modem interno). 9.4.2.4.13. A contratada deverá fornecer para cada unidade remota um sistema de energia com autonomia mínima de 2 horas de funcionamento no caso de falta de energia elétrica; 9.4.2.5. Possuir DAC (Distribuição Automática de Chamadas) intrínseca ao sistema, com as seguintes funções: 9.4.2.5.1. Distribuição cíclica e sequencial das chamadas 9.4.2.5.2. Distribuição por código digitado 9.4.2.5.3. Mensagem de boas-vindas 9.4.2.5.4. Mensagem de espera em fila 9.4.2.5.5. Mensagem de informação da posição na fila 9.4.2.5.6. Permitir qualquer dispositivo como agente 9.4.2.6. O Supervisor DAC poderá visualizar via WEB os seguintes dados: 9.4.2.6.1. Ligações em fila 9.4.2.6.2. Agentes ocupados 9.4.2.6.3. Tempo

médio de fila 9.4.2.6.4. Maior tempo em fila 9.4.2.6.5. Média de tempo de ligação 9.4.2.6.6. Total de ligações atendidas por agente 9.4.2.6.7. Total de ligações perdidas por agente 9.4.2.6.8. Média de tempo com *ring* por agente 9.4.2.6.9. Média de tempo de duração de chamada por agente 9.4.2.6.10. Possuir integração com Lync /Skype for business da Microsoft; 9.4.2.6.11. O sistema deve desativar a energia de telefones TDM conectados em períodos pré-determinados, como à noite ou durante feriados. Garantindo assim uma economia no consumo. Além disso, o controle automático de energia para os telefones pode ser manual a partir da *Web Admin*. 9.4.2.6.12. Bilhetagem, armazenamento dos números externos discados com informações de tempo da chamada, usuário, horário, data. Enviar para sistema de tarifação externo através de porta TCP e serial. 9.4.2.6.13. Sistema deverá possuir aplicação de UC&C intrinsecamente instalado, com funções de presença, chat, video chamada. 9.4.2.6.14. Permitir a utilização de mesa de telefonista baseada em microcomputador tipo PC, com facilidades de status de troncos e ramais. 9.4.2.6.15. Permitir conexão inteligente entre a central telefônica e o computador. 9.4.2.6.16. Permitir a utilização de aplicativo em PC para a gestão de chamadas para vários tipos de terminais, apresentando o status de presença de cada terminal monitorado, IP, digital. 9.4.2.6.17. O equipamento deverá permitir montagem em rack de 19", não sendo aceito gabinetes do tipo desktop normalmente utilizado para microcomputadores. 9.4.2.6.18. Permitir a implantação de entroncamento IP SIP e H323 9.4.2.6.19. Possuir no mínimo 6 salas de áudio conferência com até 12 participantes, o acesso a sala deverá requerer a discagem do número da sala e de uma senha do usuário.

9.4.2.7. Sistema deverá possuir aplicação de UC&C intrínseca; 9.4.2.7.1. Possuir funções de presença 9.4.2.7.2. Possuir função chat 9.4.2.7.3. Possuir função video chamada. 9.4.2.7.4. Cliente de UC para PCs Windows com video e possibilidade de funções de presença (visualização de status) dos terminais analógicos, digitais e IPs. 9.4.2.7.5. Cliente de UC para smartphone android e IOS com video e possibilidade de funções de monitoramento (visualização de status) dos terminais analógicos, digitais e IPs e dos clientes de UC. 9.4.2.7.6. O cliente de UC deverá permitir o envio de mensagem SMS para outros clientes de UC e terminais compatíveis. 9.4.2.7.7. Sistema de UC&C deverá possuir cliente sem a função voz para ser usado junto a dispositivo como ramais desktops; 9.4.2.7.8. O cliente de UC deve visualizar o status de outros clientes de UC, ramais digitais, analógicos e IPs. 9.4.2.7.9. Os clientes de UC devem estabelecer chamadas com video entre si e com terminal de videoconferência IP. 9.4.2.7.10. O Clientes de UC deve visualizar todas as mensagens recebidas do correio de voz e ouvi-las no próprio aplicativo. 9.4.2.7.11. Permitir funcionalidade de UC&C para salas de video web com até seis participantes. Neste caso devido ao processamento poderá ser implantado em servidor externo. 9.4.2.7.12. A funcionalidade de UC&C com servidor externo deve ser centralizado e atender a sites remotos. 9.4.2.7.13. A funcionalidade UC&C com servidor externo deve permitir, chat, chat em grupo, sala de aula, compartilhamento de documentos, transferência de arquivos. 9.4.2.7.14. Possuir no mínimo quatro grupos de *voice paging* interno, com envio de mensagens para todos os tipos de dispositivos de usuários, inclusive terminais analógicos. 9.4.2.7.15. Possuir uma saída de *voice paging* a ser conectada a um sistema de som externo; 9.4.2.7.16. Possuir Rota de Menor Custo: seleção automática da rota de operadora mais econômica disponível na rede; 9.4.2.7.17. Deverá implementar temporização de chamadas por tipo de ligação; 9.4.2.7.18. O sistema deve permitir mensagens de boas-vindas e espera em fila. 9.4.2.7.19. O sistema deve possuir quatro tipos de status, normal, redirecionamento, noturno e feriados. 9.4.2.7.20. Possuir funcionalidade de transposição de NAT que para usuários se registrem através da internet. 9.4.2.7.21. Possuir informações de análise de trafego 9.4.2.7.22. Permitir integração com aplicativo de *Contact Center*. 9.4.2.7.23. Possuir no mínimo dois protocolos para ramais IPs, um obrigatoriamente deverá ser SIP.

9.4.2.8. Permitir no mínimo as seguintes categorias de ramais: 9.4.2.8.1. Restritos - com direito a efetuar automaticamente apenas ligações para outros ramais do sistema (ligações internas). 9.4.2.8.2. Semi-restritos - com direito a efetuar chamadas internas automaticamente e ligações externas com o auxílio de operadora. 9.4.2.8.3. Privilegiados - com direito a efetuar chamadas internas e externas locais automaticamente, porém bloqueadas ao tráfego interurbano e internacional. 9.4.2.8.4. Especiais - com direito a efetuar chamadas internas, externas e interurbanas, exceto internacionais. 9.4.2.8.5. Preferenciais - com direito a efetuar qualquer tipo de ligação, inclusive internacional. 9.4.2.8.6. Prioritários - com características semelhantes às da categoria preferencial, acrescida da faculdade de intercalar chamadas internas ou externas, com sinalização acústica aos ramais intercalados. Deverá ter, caso o sistema telefônico assim o permita, a possibilidade de, independentemente da categoria designada ao ramal, permitir-lhe ou não, o acesso a '*tie-lines*' ou serviços especiais. 9.4.2.8.7. Uso de aparelhos decádicos e multifrequenciais; 9.4.2.8.8. Enviar nome e número via protocolo FSK; 9.4.2.8.9. Redirecionamento de chamadas em caso de ocupado e em caso de não atendimento; 9.4.2.8.10. Rechamada sobre ramais livres ou ocupados; 9.4.2.8.11. Captura de chamada individual ou em grupo; 9.4.2.8.12. Discagem abreviada externa disponível para todos os ramais (agenda abreviada central para no mínimo 1.000 números); 9.4.2.8.13. Possuir a funcionalidade de um mesmo número para até no mínimo 5 dispositivos, estes dispositivos podem ser terminais analógicos, digitais, IP e clientes UC&C. Podendo tocar todos simultaneamente. 9.4.2.8.14. Cadeado eletrônico nos terminais digitais e analógicos; 9.4.2.8.15. Suporte a



fax sobre IP Padrão T38; 9.4.2.8.16. Serviço Noturno; 9.4.2.8.17. Permitir a um usuário utilizar em qualquer ramal, através de um código de autorização e de acordo com a sua categoria de serviço, as facilidades disponíveis no seu ramal. O retorno do ramal utilizado à sua categoria de serviço normal deverá ser feito automaticamente após a reposição do monofone no gancho; 9.4.2.8.18. Permitir a facilidade de Discagem Direta a Ramal (DDR); 9.4.2.8.19. Possuir a função "DISA". O usuário poderá discar para a central e através de um código de autorização (senha) de usuário, gerar ligações externas (Locais, DDD e DDI). A ligação é tarifada na própria central e não na residência do usuário;

9.4.2.9. Transferência: 9.4.2.9.1. Externa - Permitir que todos os ramaís, exceto aqueles categorizados como restritos, possam transferir ligações externas sem o auxílio da operadora. 9.4.2.9.2. Interna - deverá ser possível a todos os ramaís a transferência de ligações internas e/ou externas a outros ramaís. 9.4.2.9.3. Siga-me - O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário, possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico, interno ou externo;

9.4.2.10. Possuir a funcionalidade de ramal móvel, esta funcionalidade deve permitir fazer e receber ligações através de seu celular via o sistema Central, podendo no caso de chamadas de entrada tocar simultaneamente com seu dispositivo de mesa; 9.4.2.11. O hardware e software para comunicação IP entre os sites deve atender a necessidade de cada local obedecendo a tabela de capacidades. 9.4.2.12. Toda a conexão dos módulos de interfaces da Central deverá ser com conectores RJ45 9.4.2.13. Todos terminais e aplicativos devem de ser do mesmo fabricante. 9.4.2.14. As funcionalidades do sistema devem ser comprovadas via documentação do fabricante indicando em que documento e página está a descrição das funcionalidades citadas acima; 9.4.2.15. Se a funcionalidade não puder ser comprovada via documentação, a funcionalidade poderá ser demonstrada em funcionamento no prazo de 15 dias. 9.4.2.16. Segue abaixo a tabela com as localidades a serem instaladas as Unidades Remotas e Configuração Mínima de cada local:

MUNICÍPIO	ENDEREÇO
AMAMBAI	Rua da República S/N
APARECIDA TABOADO	Rua Marcolino Teixeira de Queiroz n 1740
AQUIDAUANA	Rua Joaquim Alves Ribeiro n 300 - Vila Cidade Nova
BATAGUASSU	DETRAN Av. Aquidauana N 264
BELA VISTA	Av: Rua Duque de Caxias N 550
BONITO	Rua das Flores N 380
CAARAPÓ	Av: Presidente Vargas n 835
CAMPO GRANDE – Agência de Transito Suzana Lopes Sgobbi	Av. Afonso Pena 4099 Shopping Campo Grande
CAMPO GRANDE - Agência de Trânsito Geraldo Garcia	Rua Cândido Mariano nº 1380 Centro Pátio Central Shopping
CASSILÂNDIA	Rua Juvenal Rezende e Silva N 425
CHAPADÃO DO SUL	Av Goiás, Nº 540
COSTA RICA	Rua: Josina Garcia Melho n 159
CORUMBÁ	Rua Piauí, nº 3015 – B. Guarani
COXIM	Rua Joaquim Cardeal de Souza n 679 S. J. Tadeu
DOURADOS	Rua Cel. Ponciano nº 600 – Pq dos Jequitibás
IVINHEMA	Av. João Eusébio Sobrinho N 490
JARDIM	Rua Tacuru nº 65 – V. Camisão
MARACAJU	Rua Franklin Ferreira Ribeiro, S/N
MUNDO NOVO	Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 393
NAVIRAI	Rua Jamil Selim, s/nº - Centro
NOVA ANDRADINA	Av. Rio Brilhante, s/nº - Centro
PARANAIBA	Av. Major Francisco F. Dias nº 999
PONTA PORA	Rua Vicente de Ajambuja, s/nº - Jd Vitória
SÃO GABRIEL	Rua Albino de Souza Brandão, Nº 662
SIDROLÂNDIA	Rua: Alagoas n 847
TRÊS LAGOAS	Rua: Joaquim Martins Montalvão n 288

9.4.2.17. Backbone Telefonía: A Contratada deverá efetuar o fornecimento e a instalação dos Cabos de Interligação dos Blocos da Sede do DETRAN-MS e materiais de DG (Distribuidor Geral). 9.4.2.18. Após o término do contrato, deverá haver a transferência das tecnologias (aplicativos, fontes, etc.) para o DETRAN MS.

9.4.3. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA PARA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO E CONSULTAS:

9.4.3.1. Deverão ser disponibilizados 02 (dois) servidores tipo rack com 1U, com Windows Server 2012 R2 64 bits com as seguintes características mínimas: Windows Server 20012 R2 64 bits, 02 processadores com mínimo seis núcleos, suportando no mínimo 12 threads, frequência de base mínima de 2.4GHz, memória cache mínima de 15 MB, 32GB memória RAM, Hard Disk 8TB-7200 rpm, suporte a RAID 0, 1 e 10, fonte redundante, placa de rede

dual port gigabit; ligados diretamente aos sistemas do DETRAN-MS (Mainframe IBM/SGI), utilizando protocolo de comunicação TCP/IP e Software para comunicação com Mainframe IBM/SGI que possibilite utilização do recurso de URA da Central Telefônica; 9.4.3.2. Mínimo inicial 26 (vinte e seis) microcomputadores, com as seguintes características técnicas mínimas: processador i7, Memória Ram de 8GB, e HD de 1 TB, Placa de Rede 10/100/1000 Mbps, Monitor 19,5" LED, com Windows 10 Pro e No-Break de 1000 VA bivolt (entrada); 9.4.3.3. Deverão ser disponibilizados 02 (dois) Switches Gerenciáveis com 48 portas 10/100/1000 Mbps e 4 (quatro) portas Gigabit (RJ-45 ou Fibra), com as seguintes características mínimas: suporte a IEEE 802.3z, IEEE 802.1D, IEEE 802.1w, IEEE 802.3, IEEE 802.3i, IEEE 802.3ab, IEEE 802.3ad, IEEE 802.3x, IEEE 802.1p, IEEE 802.1Q, RFC 1215 (SNMP), capacidade de switching e routing de 100 Gbps, 8000 Endereços MAC, Fonte AC Bivolt (100 a 240 V); 9.4.3.4. Deverá ser disponibilizado 01 (um) servidor para armazenamento das gravações tipo rack com 1U, com Windows Server 2012 R2 64 bits com as seguintes características mínimas: Windows Server 20012 R2 64 bits, 02 processadores com mínimo seis núcleos, suportando no mínimo 12 threads, frequência de base mínima de 2.4GHz, memória cache mínima de 15 MB, 32GB memória RAM, Hard Disk 8TB-7200 rpm, suporte a RAID 0,1 e 10, fonte redundante, placa de rede dual port gigabit; 9.4.3.5. Deverá ser disponibilizado 01 (um) servidor para hospedar o aplicativo para auxílio aos operadores de Tele atendimento do Sistema Interativo de Atendimento e Consulta do DETRAN-MS retaguarda, tipo rack com 1U, com Windows Server 2012 R2 64 bits com as seguintes características mínimas: Windows Server 20012 R2 64 bits, 02 processadores com mínimo seis núcleos, suportando no mínimo 12 threads, frequência de base mínima de 2.4GHz, memória cache mínima de 15 MB, 32GB memória RAM, Hard Disk 8TB-7200 rpm, suporte a RAID 0,1 e 10, fonte redundante, placa de rede dual port gigabit; 9.4.3.6. Deverá ser disponibilizado 01 (um) servidor tipo rack com 1U de altura para hospedar o software de tarifação com as seguintes características mínimas:

Windows Server 2012 R2 64 bits, 02 processadores com mínimo seis núcleos, suportando no mínimo 12 threads, frequência de base mínima de 2.4GHz, memória cache mínima de 15 MB, 32GB memória RAM, Hard Disk 8TB-7200 rpm, suporte a RAID 0,1 e 10, fonte redundante, placa de rede dual port gigabit; 9.4.3.7. Deverá ser disponibilizado 01 (Um) Rack padrão 19", 44U, profundidade 800, porta de vidro, tampa lateral e tampa traseira convencional; 9.4.3.8. 02 (duas) impressoras laser monocromática com no mínimo 20 ppm em A4 (21 ppm em carta); 9.4.3.9. 01 (uma) impressora jato de tinta colorida com no mínimo velocidade de impressão ISO: Preto 8,5 ISO ppm e colorida 4,5 ISO ppm; 9.4.3.10. Os equipamentos de Informática, bem como os de Comunicação/Atendimento, deverão ser novos, ou seja, de primeiro uso, e ser mantidos em perfeito funcionamento, sendo que, ao apresentarem defeito, a Contratada deverá efetuar a substituição, sob pena da aplicação de penalidades previstas em lei, no prazo máximo de: 9.4.3.10.1. Atendimento emergencial: Para os casos de paralização total dos sistemas ou defeitos que afetem a maior parte dos serviços. Prazo de atendimento: 2 horas úteis para atendimento e 6 horas úteis para solução do problema. 9.4.3.10.2. Atendimento normal: Para os casos de defeitos que afetem menos que 10% dos usuários ou para serviços de novas programações. Prazo de atendimento: 8 horas uteis para atendimento e 24 horas para solução. 9.4.3.10.3. Observação: Caso o prazo não seja cumprido, a contratada deverá informar imediatamente ao DETRAN-MS, por escrito, detalhando motivos e, se for o caso, apresentando documentos oferecidos pelo fabricante.

9.4.4. DOS SERVIÇOS DE TARIFAÇÃO, AUDITORIA E LISTA TELEFÔNICA DOS RAMAIS:

9.4.4.1. Deverá ser executada pela CONTRATADA, os serviços de tarifação dos sistemas de telefonia, contemplado neste termo, referente às ligações executadas pelos seus ramaís, assim como, a disponibilização de relatórios específicos referentes a essa tarifação (através de acesso via "Web") e com emissão e envio dos mesmos via e-mail para os fiscais determinados pelo Detran-MS. 9.4.4.2. Coleta de Dados (Bilhetagem): A coleta de dados (bilhetes) do sistema deverá ser realizada em horários a serem determinados posteriormente entre o Detran-MS e a empresa contratada. 9.4.4.3. Deverá fazer parte da solução ofertada um software de tarifação que permita a tarifação centralizada da sede e das unidades remotas, possibilitando o acesso à Contratante, conforme sua determinação e necessidade, com as seguintes características mínimas: 9.4.4.3.1. Tarifação centralizada multi-site, multi-coleta, em banco de dados, com relatórios e gráficos acessíveis via Portal Web de acordo com os privilégios de acesso; 9.4.4.3.2. O sistema deve ser acessível através dos navegadores de internet Google Chrome ou Mozilla Firefox. 9.4.4.3.3. O sistema deve permitir que a sua interface seja personalizada, permitindo ao menos que sejam utilizados a logomarca e o papel de parede da instituição. 9.4.4.3.4. O sistema deve permitir múltiplas sessões para um único usuário. 9.4.4.3.5. O sistema deve permitir que seus relatórios sejam extraídos, ao menos para os formatos PDF, CSV, Microsoft Word e Microsoft Excel. 9.4.4.3.6. O sistema deve permitir que o usuário identifique facilmente os parâmetros de sua conexão, bem como as informações de seu perfil. 9.4.4.3.7. O sistema deve ser capaz de interoperar com outros sistemas por meio de padrões abertos de interoperabilidade, como XML, por exemplo. 9.4.4.3.8. O sistema deve permitir que nas telas de listagem de registros, possa haver a combinação de buscas por uma ou mais colunas exibidas na lista. 9.4.4.3.9. O sistema deve permitir que nas telas de listagem de registros, os registros possam ser ordenados, de forma crescente ou decrescente, por todas as colunas exibidas na lista. 9.4.4.3.10. O sistema deve permitir que os usuários com



permissão envie mensagem para usuários específicos do sistema ou para todos os usuários. 9.4.4.3.11. O sistema deve permitir que o usuário identifique facilmente a existência de novos avisos. 9.4.4.3.12. O sistema deve permitir o gerenciamento de múltiplas empresas ou órgãos dentro de uma única instância. 9.4.4.3.13. O sistema deve permitir que o próprio usuário altere a sua senha e controle, ao menos, a data da sua última alteração. 9.4.4.3.14. O sistema deve permitir que seja definida uma data para expiração da senha de um determinado usuário. 9.4.4.3.15. Caso a senha do usuário já tenha expirado, o sistema deve permitir o seu acesso e solicitar, obrigatoriamente, que o mesmo redefina a sua senha. 9.4.4.3.16. Caso o usuário tenha esquecido ou extraviado sua senha, o sistema deve permitir que uma nova senha seja gerada e enviada ao e-mail cadastrado, e, ao acessar o sistema, solicitar, obrigatoriamente, que o mesmo redefina a sua senha. 9.4.4.3.17. O sistema deve registrar em trilhas de auditorias todas as operações realizadas pelos usuários, incluindo a operação, as modificações feitas, a identidade do usuário e a data da operação. 9.4.4.3.18. O sistema deve permitir que sejam realizadas buscas nas trilhas de auditoria. 9.4.4.3.19. O sistema deve possuir todos os seus cadastros normalizados, de modo que existam poucas redundâncias de informação. 9.4.4.3.20. O sistema deve possuir cadastro de feriados, que devem ser utilizados para verificação de dias úteis. 9.4.4.3.21. O sistema deve permitir a personalização do cadastro de pessoas, sendo a configuração de preenchimento de documentos, endereço e telefone personalizada. 9.4.4.3.22. O sistema deve permitir o armazenamento de vários endereços e telefones no cadastro de pessoas. 9.4.4.3.23. O sistema deve sugerir um endereço a partir da busca do CEP nos cadastros de pessoa. 9.4.4.3.24. O sistema deve permitir o cadastramento das empresas que o sistema irá gerenciar. 9.4.4.3.25. O sistema deve permitir que no cadastro de empresas seja possível informar uma logomarca, de forma que os relatórios impressos sejam personalizados de acordo com a empresa selecionada. 9.4.4.3.26. O sistema deve permitir o cadastramento de unidades administrativas e operacionais relacionadas às empresas gerenciadas. 9.4.4.3.27. O sistema deve permitir que o usuário selecione a empresa com a qual irá trabalhar imediatamente após a sua autenticação. 9.4.4.3.28. O sistema deve permitir que o usuário altere entre empresas sem que seja necessário sair do sistema. 9.4.4.3.29. O sistema deve permitir o cadastramento de funcionários. 9.4.4.3.30. O sistema deve permitir o vínculo de um funcionário com um usuário do sistema. 9.4.4.3.31. O sistema deve gerenciar a lotação dos funcionários em seus departamentos, controlando ao menos o período de lotação do mesmo. 9.4.4.3.32. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatórios, a relação de funcionários, podendo ser filtrado somente os funcionários ativos de uma determinada empresa. 9.4.4.3.33. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatórios, a relação de funcionários lotados em um determinado departamento, podendo ser filtrado somente os funcionários ativos. 9.4.4.3.34. O sistema deve possuir cadastro de localidades e tipos de recursos. 9.4.4.3.35. O sistema deve possuir cadastro de horários tarifários. 9.4.4.3.36. O sistema deve possuir cadastro de tipos de unidades tarifária. 9.4.4.3.37. O sistema deve possuir cadastro de unidades tarifárias, permitindo a personalização da fórmula utilizada para retarificação, podendo utilizar as variáveis Tarifa, Quantidade, Duração da Chamada, Valor do Bilhete, Tipo de Chamada e Degrau de Chamada. 9.4.4.3.38. O sistema deve possuir cadastro de naturezas de serviços e cadastro de serviços de telefonia. 9.4.4.3.39. O sistema deve possuir cadastro de centros de custo, possibilitando o relacionamento destes com os recursos que os compõem. 9.4.4.3.40. O sistema deve possuir cadastro de faixa de número por centro de custo, para relacionamento automático. 9.4.4.3.41. O sistema deve possuir cadastro de faixas de horário e grupos de contatos. 9.4.4.3.42. O sistema deve possuir cadastro de localidades por DDD e DDI. 9.4.4.3.43. O sistema deve possuir cadastro de sites de gestão. 9.4.4.3.44. O sistema deve possuir cadastro de operadora de telefonia. 9.4.4.3.45. O sistema deve possuir cadastro de contratos de serviços, permitindo que sejam relacionados à cada contrato, os centros de custo, recursos e serviços que os compõem. 9.4.4.3.46. O sistema deve possuir cadastro de código de seleção de prestadoras. 9.4.4.3.47. O sistema deve possuir cadastro geral de destinatários, incluindo *black list*. 9.4.4.3.48. O sistema deve possuir cadastro de recursos. 9.4.4.3.49. O sistema deve permitir o cadastramento e a configuração de centrais de telefonia. 9.4.4.3.50. O sistema deve possuir importação manual de bilhetes. 9.4.4.3.51. O sistema deve possuir agendamento para a retarificação dos bilhetes importados. 9.4.4.3.52. O sistema deve possuir log de retarificação dos bilhetes. 9.4.4.3.53. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por data (analítico e sintético), podendo ser filtrado mês atual, mês anterior, data específica, central, faixa de ramal, origem (saintes, entrantes e internas), tipos de recursos (fixo ou celular) e localidade. 9.4.4.3.54. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por ramal (analítico e sintético), podendo ser filtrado mês atual, mês anterior, data específica, central, faixa de ramal, origem (saintes, entrantes e internas), tipos de recursos (fixo ou celular) e localidade. 9.4.4.3.55. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por centro de custo (analítico e sintético), podendo ser filtrado mês atual, mês anterior, data específica, central, centro de custo, origem (saintes, entrantes e internas), tipos de recursos (fixo ou celular) e localidades. 9.4.4.3.56. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por destinatário (analítico e sintético), podendo ser filtrado por mês atual, mês anterior, data específica, central, número destinatário, origem (saintes, entrantes e internas), tipos de recursos (fixo ou celular) e localidades. 9.4.4.3.57. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por grupo de ramal, podendo ser filtrado por mês atual, mês anterior, data

específica, central e faixa de ramal. 9.4.4.3.58. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por centro de custo, podendo ser filtrado por mês atual, mês anterior, data específica, central e centro de custo. 9.4.4.3.59. O sistema deve disponibilizar um aplicativo coletor, instalado na infraestrutura local, responsável pela coleta e envio de bilhetes, de forma automatizada, através dos protocolos FTP e SFTP. 9.4.4.4. Deverá fazer parte da solução ofertada um software de auditoria de contas telefônicas, possibilitando o acesso à Contratante, conforme sua determinação e necessidade, com as seguintes características mínimas: 9.4.4.4.1. O sistema deve permitir a importação de faturas, ao menos nos formatos Febraban V2 e V3, e manter todos os seus registros. 9.4.4.4.2. O sistema deve permitir o agendamento da auditoria das faturas importadas. 9.4.4.4.3. O sistema deve disponibilizar o log de auditoria da fatura. 9.4.4.4.4. O sistema deve permitir a visualização da fatura na própria tela, sem a necessidade de impressão de relatórios. 9.4.4.4.5. O sistema deve permitir a consulta dos recursos contidos em cada fatura, através da própria tela, sem que seja necessário imprimir relatórios. 9.4.4.4.6. O sistema deve permitir o acompanhamento dos gastos por recurso, através da própria tela, sem que seja necessário imprimir relatórios. 9.4.4.4.7. O sistema deve permitir gerar solicitações para que os funcionários responsáveis pelos seus respectivos recursos, possam justificar suas faturas. 9.4.4.4.8. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatórios, a relação de serviços por período, podendo ser filtrado por fatura, serviço, ano e mês. 9.4.4.4.9. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatórios, a relação de serviços indevidos por período, podendo ser filtrado por contrato de serviço, ano e mês. 9.4.4.4.10. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatórios, a fatura detalhada, podendo ser filtrado por fatura, contrato de serviço, recurso, ano e mês. 9.4.4.4.11. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a contestação da fatura (analítico e sintético), podendo ser filtrado por fatura, contrato de serviço, recurso, ano e mês. 9.4.4.4.12. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, um resumo dos custos por contrato de telefonia, podendo ser filtrado por contrato, ano e mês. 9.4.4.4.13. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por unidades tarifárias (analítico e sintético), podendo ser filtrado por contrato, unidade tarifária, ano e mês. 9.4.4.4.14. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a relação de ligações intrarede, podendo ser filtrado por fatura, recurso, ano e mês. 9.4.4.4.15. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a relação dos destinatários mais discados, podendo ser filtrado por contrato, fatura, ano e mês. 9.4.4.4.16. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a relação de destinatários em *black list*, podendo ser filtrado por contrato, fatura, ano e mês. 9.4.4.4.17. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, as ligações por funcionário, podendo ser filtrado por funcionário, ano e mês. 9.4.4.4.18. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, as ligações por departamentos (analítico e sintético), podendo ser filtrado por departamento, ano e mês. 9.4.4.4.19. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, os custos por centro de custo (analítico e sintético), podendo ser filtrado por contrato, centro de custo, ano e mês. 9.4.4.4.20. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a fatura detalhada por funcionário, podendo ser filtrado por fatura, recurso, ano e mês. 9.4.4.4.21. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a relação de descontos por funcionário, podendo ser filtrado por contrato, centro de custo, departamento, ano e mês. 9.4.4.4.22. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, os custos consolidados por centros de custo e descontos de funcionários, de forma que seja possível aferir o custo real de cada fatura, podendo ser agrupado por contrato, fatura, ano e mês. 9.4.4.4.23. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a evolução das auditorias, podendo ser filtrado por contrato e ano. 9.4.4.4.24. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a relação de consumo por recurso, podendo ser filtrado por centro de custo, departamento, ano e mês. 9.4.4.5. Atividades para a execução do serviço de tarifação: 9.4.4.5.1. Implantação. 9.4.4.5.2. Configuração dos coletores nas centrais. 9.4.4.5.3. Treinamento de utilização para servidores designados. 9.4.4.5.4. Confecção de cadastros, usuários, dados de identificação tais como e-mail, nome, senha, setor, ramal, centro de custo, categorização de usuário, rotas de menor custo, plano tarifário por operadora que presta serviços ao Detran, custos de cada tipo de ligação e cadastramento de código contábil, bem como, a utilização das demais facilidades e emissão de relatórios existentes no sistema de tarifação descrito acima, a ser definidos entre as partes. 9.4.4.5.5. Coleta de dados, será realizada diariamente e disponibilizada conforme datas de corte a ser definida conforme contratos existentes com as operadoras de telefonia. Todas as informações relativas ao período de 30 dias das respectivas contas telefônicas com as operadoras, serão disponibilizadas via web para acesso aos usuários previamente cadastrados pelo Detran-MS. 9.4.4.5.6. Suporte e manutenção do sistema de tarifação e atualização para as versões mais recentes. 9.4.4.5.7. Execução de rotinas de backup, mantendo os dados armazenados pelo período mínimo de 12 meses. 9.4.4.5.8. O sistema deve disponibilizar uma lista telefônica, com nome do responsável, departamento e números de telefones, podendo ser filtrada por departamento e responsável que permita cadastro de permissão de uso, disponibilizando um formulário de recadastramento dos telefones utilizados por funcionário, podendo especificar ainda quais são as permissões de uso, além de também poder gerar uma senha automática para a utilização do telefone. Permitindo que após o recadastramento, os registros sejam validados e ainda, que possam ser exportados para os formatos CSV e XLS. 9.4.4.5.9. Executar os serviços de auditoria de contas emitidas pelas operadoras de telefonia fixa e móvel contratadas pelo Detran-MS, emitindo relatórios de toda e quaisquer divergências, em até 10 dias após os recebimentos das contas das



operadoras em questão, que deverão contemplar no mínimo: 9.4.4.5.10. Diferenças entre as tarifas cobradas e das tarifas acordadas com as operadoras de telefonia fixa e móvel, bem como, diferenças de degrau tarifário, cálculo do valor da chamada; 9.4.4.5.11. Resultado da análise por tipo de chamadas: local, móvel, DDD, DDI. 9.4.4.5.12. Reconciliação de Contas: 9.4.4.5.13. Observação: Ficará a cargo do Detran-MS em disponibilizar os contratos de serviços prestados pelas operadoras de telefonia fixa e móvel para o levantamento dos serviços, valores e tarifas aplicadas.

9.4.5. MOBILIÁRIO:

9.4.5.1. 26 (vinte e seis) Conjunto de mesas e acessórios, que deverão ser novos, ou seja, de primeiro uso, para a formação de estações de trabalho ergonômica, conforme NR 17, com tempos independentes, para monitor e teclado, com regulagem de altura através de dispositivo mecânico acionado por manivelas instalados na parte frontal abaixo do tampo, de fácil acesso e manuseio ou outro sistema similar; 9.4.5.2. 26 (vinte e seis) cadeiras giratórias novas, ou seja, de primeiro uso, ergonômica, conforme NR 17 (com ajuste de altura regulável de assento e de encosto, em espuma de poliuretano injetada e estrutura interna de aço); 9.4.5.3. 02 (duas) poltronas giratórias, novas, ou seja, de primeiro uso (com ajuste de altura regulável de assento e de encosto, em espuma de poliuretano injetada e estrutura interna de aço); 9.4.5.4. 01 (uma) mesa supervisor: estação de trabalho em "L", nova, ou seja, de primeiro uso, medindo aproximadamente 2000 x 2000 mm, com aproximadamente 720 mm de altura.

9.4.6. SOFTWARE APLICATIVO PARA AUXÍLIO AOS OPERADORES DE TELEATENDIMENTO

9.4.6.1. Deverá ser desenvolvido ou disponibilizado aplicativo para auxílio aos operadores de atendimento do Sistema Interativo de Atendimento e Consulta do DETRAN de Mato Grosso do Sul, objetivando disponibilizar biblioteca de informações padronizadas do órgão (base de conhecimento) que possua as seguintes características básicas: 9.4.6.2. Recursos próprios para que o Supervisor de Operação possa incluir, alterar, excluir, consultar e listar inserção de informações em todas as tabelas do banco de dados utilizado com no mínimo as seguintes tabelas: 9.4.6.2.1. Procedimentos que são exibidos para o atendente; 9.4.6.2.2. Artigos do código de trânsito brasileiro; 9.4.6.2.3. Incisos dos artigos do Código de Trânsito Brasileiro; 9.4.6.2.4. Parágrafos dos artigos do Código de Trânsito Brasileiro; 9.4.6.2.5. Códigos numéricos DDD utilizados na telefonia brasileira; 9.4.6.2.6. Deliberações emitidas pelo CONTRAN; 9.4.6.2.7. DETRANS do país com endereços e dados para contatos; 9.4.6.2.8. Nomes dos documentos exigidos pelo DETRAN; 9.4.6.2.9. Dados de seguro obrigatório por categoria de veículo; 9.4.6.2.10. Códigos e descrições de infrações do Código de Trânsito Brasileiro; 9.4.6.2.11. Dados de UF's integradas ao RENAINF e gravames; 9.4.6.2.12. Municípios e seus locais de impressão de documentos oficiais do DETRAN; 9.4.6.2.13. Aliquotas de pagamento de IPVA por tipo de veículos; 9.4.6.2.14. Elenco textual de medidas administrativas contidas no CTB; 9.4.6.2.15. Dados para cálculos das multas e suas pontuações; 9.4.6.2.16. Códigos e nomes dos municípios brasileiros; 9.4.6.2.17. Dados textuais e imagens de notícias de interesse interno da central de atendimento; 9.4.6.2.18. Órgãos públicos com endereços e dados para contatos; 9.4.6.2.19. Materiais e preços de placas para uso em veículos; 9.4.6.2.20. Portarias emitidas pelo CONTRAN; 9.4.6.2.21. Artigos contidos nas portarias emitidas pelo CONTRAN; 9.4.6.2.22. Incisos contidos nas portarias emitidas pelo CONTRAN; 9.4.6.2.23. Parágrafos contidos nas portarias emitidas pelo CONTRAN; 9.4.6.2.24. Portarias emitidas pelo DETRAN local; 9.4.6.2.25. Artigos das portarias emitidas pelo DETRAN local; 9.4.6.2.26. Incisos das portarias emitidas pelo DETRAN local; 9.4.6.2.27. Parágrafos das portarias emitidas pelo DETRAN local; 9.4.6.2.28. Resoluções de trânsito emitidas pelo CONTRAN; 9.4.6.2.29. Artigos das resoluções emitidas pelo CONTRAN; 9.4.6.2.30. Incisos das resoluções emitidas pelo CONTRAN; 9.4.6.2.31. Parágrafos das resoluções emitidas pelo CONTRAN; 9.4.6.2.32. Identificações e dados para contato dos setores do DETRAN; 9.4.6.2.33. Dados de códigos, descrição e valores das taxas do DETRAN; 9.4.6.2.34. Sigla, nome e capital das UF's brasileiras; 9.4.6.2.35. Valor e taxa de vigência do valor da Unidade Fiscal do Estado; 9.4.6.2.36. Dados dos usuários internos dos funcionários da central de atendimento; 9.4.6.3. Deverá ser disponibilizado um servidor para hospedar o aplicativo para auxílio aos operadores de Teleatendimento do Sistema Interativo de Atendimento e Consulta do DETRAN de Mato Grosso do Sul, sendo que os bancos de dados que conterão a base de conhecimento serão os do DETRAN MS

10. LOTE 02: OBJETO DO LOTE 002:

10.2. Contratação de empresa especializada para a operação de Sistema Interativo de Tele atendimento e Consulta do DETRAN de Mato Grosso do Sul, incluindo a alocação de recursos humanos, permitindo a disseminação de informações sobre serviços e resultados do DETRAN-MS.

11. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA O LOTE 002:

11.2. A contratada deverá realizar serviços de Teleatendimento e Consulta ao público e usuários dos serviços DETRAN-MS, através de Sistemas Interativos de Tele atendimento e consulta que funcionará através de URA (unidade de resposta audível) ininterruptamente e de Telemarketing Ativo e Receptivo Multimídia (voz, chat e e-mail) nos dias úteis, em turno de 06 (seis) horas diárias, no horário de atendimento do DETRAN-MS;

11.3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS	DESCRIÇÃO	RECURSO UTILIZADO
CONSULTA	Débitos de Veículo, Pontuação, Multas OBS.: São consultas atualmente disponíveis através de aplicações da SGI	Voz, Chat, e-mail/URA/ Fax
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 /Fax/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 /Fax/e-mail/ Discador Automático
CRÍTICAS SUGESTÕES	Possibilitando ao usuário registro de suas reclamações e comentários.	Voz, Chat, e-mail /Fax/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. Deverá ser possível o envio de extrato de multas, débitos de veículo e pontuação de CNH através da URA via fax.	URA/Fax

12. FORMA DE ATENDIMENTO:

12.2. Deverá ser realizado por Operadores de Tele atendimento (PA's), que recebem e efetuam ligações através de várias mídias (Voz, chat e e-mail). 12.3. 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) 12.4. Fica a critério da contratada, desde que atenda às necessidades do DETRAN-MS, o direcionamento das atividades dos PA's (efetuando ou recebendo ligações). 12.5. A contratada deverá utilizar o Sistema de Discagem Automática, que será disponibilizado pelo DETRAN-MS, 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.

13. CARACTERÍSTICAS GERAIS:

13.2. 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; 13.3. A Contratada deverá utilizar os recursos de Hardware e Software em tempo real, relatórios e consultas em tela, a ser disponibilizado pelo DETRAN-MS, para auditoria de pessoal designado pelo DETRAN-MS; 13.4. O DETRAN-MS e/ou pessoal designado, deverão ter acesso livre às dependências da Contratada, bem como aos equipamentos, sistemas e arquivos pertinentes; 13.5. Todos os relatórios estatísticos elaborados pela contratada serão conferidos pela Contratante que na hipótese de identificar inconsistências, imediatamente notificará à contratada para as devidas providências; 13.6. Para a execução dos serviços previsto neste termo, todos equipamentos propostos (Centrais telefônicas da sede e do interior, *Contact Center*, softwares e acessórios da solução), bem como, os mobiliários e demais equipamentos (microcomputadores, servidores, switches, *no-breaks* e demais acessórios), serão disponibilizados pelo DETRAN-MS; 13.7. O DETRAN-MS disponibilizará uma sala nas suas instalações, com energia elétrica necessária e os materiais, mobiliários e equipamentos, inclusive a climatização, o tratamento acústico e todos os requisitos necessários para a execução do serviço, sendo vedado, em qualquer caso, o uso das instalações com objetivo distinto do pretendido pela presente licitação.

14. QUANTIDADE DE ATENDENTES E SUPERVISORES:

14.2. A CONTRATADA disporá de toda a mão de obra necessária à perfeita execução dos serviços objeto do presente Termo, conforme plano de ocupação abaixo:

ESPECIFICAÇÃO DO PROFISSIONAL	JORNADA	QTDE
Operadores de Teleatendimento - PA	36 horas semanais * Turno diário de 6 horas, de segunda a sexta-feira, excetos nos dias não úteis (feriados nacionais, estaduais e municipais).	26

Supervisor	44 horas semanais **	Turno diário de 8 horas, de segunda a sexta-feira, exceto nos dias não úteis (feriados nacionais, estaduais e municipais).	02
Total de profissionais:			28

* A carga semanal usual destes profissionais será de 30h, podendo ser prorrogada a 36, de acordo com a necessidade e conveniência, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

** A carga semanal usual destes profissionais será de 40h, podendo ser prorrogada a 44, de acordo com a necessidade e conveniência, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

14.2.1. A Contratada será responsável por supervisionar as atividades diárias desempenhadas interagindo somente com o Gestor do DETRAN/MS, evitando assim, o contato direto do Gestor DETRAN/MS com os operadores e demais membros da equipe terceirizada. 14.2.2. O Supervisor irá reportar-se ao Gestor do DETRAN/MS, para fins de gestão da operação de atendimento, elaboração de relatórios mensais, execução de campanhas, distribuição de tarefas diárias, campanhas motivacionais internas, produtividade da Central e outros. 14.2.3. O controle de horas deverá ser feito pela Contratada e caberá o DETRAN/MS a fiscalização. Em caso de divergências, o DETRAN/MS comunicará ao Supervisor da Contratada que deverá tomar as medidas necessárias, a fim de evitar a realização de horas extras. 14.2.4. O labor extraordinário será, preferencialmente, alvo da compensação de jornada, mediante acordo individual escrito de compensação de horas ou previsão em eventual convenção coletiva, nos estritos limites estabelecidos pela Súmula n. 85 do Tribunal Superior do Trabalho, admitindo-se o pagamento de horas extras tão somente quando absolutamente demonstrada, pelo DETRAN/MS, a impossibilidade de compensação de horas. 14.2.5. O pagamento das horas extras, quando houver e se for necessário, deverá ser discriminado mensalmente na nota fiscal emitida pela Contratada, e não poderá exceder ao limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato.

15. AÇÕES A SEREM TOMADAS PARA INÍCIO DA OPERAÇÃO DEFINITIVA DA CENTRAL DE TELEATENDIMENTO:

SEQ.	AÇÕES	PRAZO	REQUISITO
1	Recrutamento, seleção, treinamento do pessoal.	40 dias após assinatura do Contrato	Aprovação do DETRAN-MS.
2	Início de operação	40 dias após assinatura do Contrato	Aprovação do DETRAN-MS.

15.2. O processo de seleção dos profissionais é de responsabilidade da empresa Contratada, devendo esta analisar e classificar profissionais compatíveis com os perfis e atribuições dos cargos e disponibilidade de horário. 15.3. 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 CONTRATANTE para com estas obrigações.

16. ESPECIFICAÇÃO

16.2. ATENDENTES

16.2.1. Atribuições: 16.2.1.1. Realizar serviços de tele atendimento e Consulta ao público e usuários dos serviços DETRAN-MS, através de Sistemas Interativos de Tele atendimento, Telemarketing Ativo e Receptivo Multimídia (voz, chat e e-mail) 16.2.1.2. Receber e efetuar ligações através de várias mídias (Voz, chat e e-mail). 16.2.1.3. Realizar o atendimento de Consultas de Débitos de Veículos, multas e pontuação. 16.2.1.4. Realizar atendimento presencial e recepcionar, anunciar, orientar e encaminhar visitantes às pessoas procuradas; 16.2.1.5. Prestar esclarecimentos e orientações expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada; 16.2.1.6. Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos, tanto na linguagem escrita como na falada; 16.2.1.7. Responder pelo cumprimento e qualidade do Tele atendimento; 16.2.1.8. Adaptar-se às normas e regulamentos do Tele atendimento; 16.2.1.9. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço.

16.3. SUPERVISORES

16.3.1. Atribuições: 16.3.1.1. Supervisionar o serviço das atendentes sob sua responsabilidade, supervisionando o cumprimento de prazos, pela qualidade do serviço e providenciando a solução dos problemas; 16.3.1.2. Controlar a pontualidade e assiduidade e providenciando a substituição do atendente que vier a faltar; 16.3.1.3. Fazer o controle administrativo, tais como, controle de ponto, afastamento, atestados entre outras atividades; 16.3.1.4. Ser a interface de comunicação entre o Detran-MS e a empresa Contratada; 16.3.1.5. Realizar serviços de Tele atendimento e Consulta ao público e usuários dos serviços DETRAN-MS, através de Sistemas Interativos de Tele atendimento, Telemarketing Ativo e Receptivo Multimídia (voz, chat e e-mail); 16.3.1.6. Receber e efetuar ligações através de várias mídias (Voz, chat e e-mail); 16.3.1.7. Realizar o atendimento de Consultas de Débitos de Veículos, multas e pontuação; 16.3.1.8. Realizar atendimento presencial e recepcionar, anunciar, orientar e encaminhar visitantes às pessoas procuradas.

17. PERFIL DOS CARGOS

17.2. Antes do início dos serviços, a Contratada deverá apresentar os documentos exigidos neste Termo, 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:

CARGO	DESCRIÇÃO
Operadores de Teleatendimento - PA	c) Grau de Escolaridade: 2º (Segundo) Grau completo. d) Habilidades desejáveis: 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.
Supervisor	c) Grau de Escolaridade: Nível Superior completo, preferencialmente na área de ciências humanas ou exatas. d) Habilidades desejáveis: 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, Conhecimentos básicos de direitos e deveres dos consumidores e legislações aplicáveis a Call 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.

17.3. Todos os profissionais alocados ao Contrato devem ser maiores de 18 anos, completos até a data da contratação. 17.4. 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. 17.5. A qualificação técnica exigida neste item para os profissionais indicados pela contratada será comprovada após a assinatura do contrato, devendo ser apresentada cópia (frente e verso quando for o caso) dos comprovantes citados abaixo: 17.5.1. Diploma, no caso dos cursos superiores já concluídos; expedido por Instituição de Ensino autorizada pelo Ministério da Educação – MEC; 17.5.2. Certificado de Conclusão de Curso ou Diploma, no caso do curso técnico já concluído, expedido por Instituição de Ensino autorizada pelo Ministério da Educação – MEC; 17.5.3. Comprovante de matrícula, no caso dos cursos superiores em andamento; 17.5.4. Currículo profissional indicando no mínimo: nome, data de nascimento, endereço, telefone e experiência profissional.

18. HABILITAÇÃO:

18.2. PARA TODOS OS LOTES:

18.2.1. Somente poderão ser habilitadas na presente licitação, as empresas inscritas no Cadastro Central de Fomecedores (CCF/MS), comprovado pelo Certificado de Registro Cadastral/CERCA, emitido pelo Estado de Mato Grosso do Sul, na forma do Decreto Estadual n. 11.361, de 27 de agosto de 2003, devendo conter a inscrição na(s) Classificação(ões) n.: 333903905, com toda a documentação atualizada (certidões negativas e balanço patrimonial), exceto a documentação fiscal das Micro e Pequenas Empresas, devidamente informados na Declaração de Habilitação (subitem 3.2.1). 18.2.2. As licitantes deverão gerar no sistema, sob pena de inabilitação, os documentos abaixo relacionados, observando-se que deverão ser encaminhados os originais ou cópias autenticadas no prazo de até 03 (três) dias úteis do encerramento da sessão: 18.2.3. Declaração de Fatos Supervenientes Impeditivos, comprometendo-se a informar, a qualquer tempo, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis, a existência de fatos supervenientes impeditivos da habilitação, devidamente assinada pelo representante legal da empresa participante, na forma determinada no §2o, do artigo 32, da Lei Federal de Licitações. 18.2.4. Declaração de Menor, informando, sob as penas da lei, de que não possui em seu quadro de funcionários, empregados menores de 18 (dezoito) anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos (cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7o da Constituição Federal). 18.2.5. As licitantes deverão anexar em campo próprio (anexos da habilitação) via sistema eletrônico, sob pena de inabilitação, os documentos de habilitação abaixo relacionados, observando-se que



deverão ser encaminhados os originais ou cópias autenticadas no prazo de até 03 (três) dias úteis do encerramento da sessão:

18.3. PARA O LOTE 01:

18.3.1. Atestado (s) de Capacidade Técnica da licitante, emitido (s) por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove, de maneira satisfatória, a aptidão para desempenho de atividades pertinentes ao objeto a ser licitado, com no mínimo:

18.3.1.1. Forneceu, instalou e prestou manutenção/suporte em central telefônica com pelo menos 500 portas; 18.3.1.2. Prestou serviços de tarifação; 18.3.1.3. Forneceu, instalou e prestou manutenção/suporte para *Contact Center* com no mínimo 10 PA e 1 supervisor.

18.3.2. Deverá apresentar declaração emitida pelo fabricante ou distribuidor autorizado das centrais telefônicas propostas, com firma reconhecida em cartório, declarando que fornecerá a licitante, caso esta seja vencedora deste certame, o suporte técnico nível 3, bem como, as atualizações de versões de softwares durante todo o período de duração do contrato com o DETRAN/MS. 18.3.3. Apresentar Certificado de Homologação da CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica, emitido pela Agência Nacional de Telecomunicações. 18.3.4. Registro e/ou Inscrição da licitante e do seu Responsável Técnico junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA. 18.3.5. A licitante deverá apresentar anexada à sua proposta, sob pena de desclassificação, documentação técnica (catálogo, manual, folder ou *datasheet*), destacando e indicando a respectiva página, que comprovem as características das centrais telefônicas, *Contact Center*, *software* de tarifação e auditoria de contas descritos neste termo. 18.3.6. A licitante deverá possuir pelo menos 01 (um) profissional com certificação ITIL, com vínculo com a empresa licitante. A certificação deverá ser comprovada através de apresentação do certificado emitido por instituto credenciado; 18.3.6.1. As certificações ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), internacionalmente reconhecidas, possibilitam ao seu portador demonstrar níveis fundamentais de conhecimento sobre gerenciamento de serviços de TI, através das melhores práticas para gestão de entrega e suporte a serviços. Tais práticas estão sendo adotadas como referência para os processos relativos à infraestrutura de TI do DETRAN/MS;

18.3.7. As empresas participantes do certame poderão realizar Visita Técnica (Anexo II) na unidade centralizadora do DETRAN/MS - sito à Rodovia MS 080, Km 10, saída para Rochedo, nesta capital. O agendamento da visita será realizado pela Diretoria de Tecnologia da Informação, Bloco 07 – DETRAN/Sede, telefone: (67) 3368-0317 - de segunda a sexta-feira, das 7h30min. às 13h30min., tendo como finalidade tomar conhecimento das instalações onde os serviços serão prestados. Na ocasião, o responsável pela Diretoria de TI ou seu substituto, emitirá o ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA, o qual deverá ser apresentado com a Proposta de Preços;

18.4. PARA O LOTE 02:
18.4.1. Atestado (s) de Capacidade Técnica da licitante, emitido (s) por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove, de maneira satisfatória, a aptidão para desempenho de atividades pertinentes ao objeto a ser licitado, ou seja, gestão de mão de obra, com no mínimo: 18.4.1.1. Forneceu recursos humanos para operação de central de atendimento composto de pelo menos 10 atendentes e 01 supervisor.

18.5. No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. 18.6. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa proponente. 18.7. Certidão Negativa de Violação dos Direitos do Consumidor - CNVDC, expedida pelo PROCON/MS (Estado de Mato Grosso do Sul) e em plena validade, conforme dispõe a Lei Estadual no 3.041 de 07 de julho de 2005. 18.8. Caso as ME/EPP deste Estado (MS), tenham preenchido a informação de ciência de habilitação, estas deverão anexar a Declaração Anual do Simples Nacional (DASN), relativa ao ano-calendário do ano anterior ou Certidão fornecida pela Junta Comercial do Estado – JUCEMS, comprovando que está registrada na condição de ME ou EPP. 18.9. Em se tratando de registros ou inscrições fora do Estado de Mato Grosso do Sul, deverão apresentar, além do inciso acima, Declaração expressa, se comprometendo, se vencedora do certame, a proceder ao visto do registro ou a registrar-se junto ao Conselho Regional do Estado de MS. 18.10. Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), elaborado de acordo com o disposto no subitem 9.3.1.1 da Norma Regulamentadora no 9 do Ministério do Trabalho e Emprego. 18.11. As empresas estabelecidas fora do Estado de Mato Grosso do Sul poderão apresentar o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) no CREA da sede da licitante, além de Declaração expressa, se comprometendo, se vencedora do certame a providenciar a elaboração de Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, por Engenheiro de Segurança do Trabalho com recolhimento da ART no CREA/MS. 18.12. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) elaborado de acordo com o disposto na Norma Regulamentadora no7 do Ministério do Trabalho e Emprego. 18.13. O Sistema Gestor de Compras desta Central de Compras, através dos dados fornecidos pela licitante no CERCA – Certificado de Registro Cadastral, calculará automaticamente:

I. A Comprovação da boa situação financeira da empresa, através do índice de Solvência, sendo que, somente serão habilitadas as empresas licitantes que possuir percentual maior ou igual a 1,00 (um):

Solvência Geral (SG) Onde: SG = Ativo Total \geq 1

Passivo Circulante + Passivo Não-Circulante 18.14. A Comprovação que a empresa licitante possui capital mínimo, conforme estabelecido no §3o do artigo 31 da Lei No 8.666/93, correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado no mapa comparativo de preços, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, admitida a atualização para esta data, através de índices oficiais. 18.15. A licitante vencedora da fase habilitatória deverá encaminhar os documentos em original ou cópia autenticada, bem como a proposta de preços atualizada, no prazo de até 03 (três) dias úteis após o encerramento da sessão. 18.16. Caso a licitante vencedora da fase habilitatória seja ME/EPP do Estado de Mato Grosso do Sul, conforme estabelece o subitem 1.11, o(a) pregoeiro(a) suspenderá a sessão e solicitará à ME/EPP, para que no prazo de até 4 (quatro) dias úteis, proceda a regularização do documento fiscal vencido no Cadastro de Fornecedores desta Superintendência. 18.17. Os documentos solicitados deverão estar no prazo de validade neles previstos que, uma vez não mencionado será considerado como sendo até 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão, a exceção de atestados de capacidade técnica que não serão objeto de aferição quanto a esse aspecto. 18.18. Toda a documentação apresentada pela licitante, para fins de habilitação, deverá pertencer à empresa que efetivamente fornecerá o objeto, ou seja, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica-CNPJ deverá ser o mesmo em todos os documentos, exceto se, comprovadamente, demonstrar que o recolhimento de contribuições (INSS e FGTS) e/ou balanço é centralizado. 18.19. As proponentes que desatenderem às exigências habilitatórias serão declaradas inabilitadas.

ANEXO I "C"

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº DO PROCESSO		31/700.680/2018
Discriminação dos serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Correção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Tipo de Serviço	
E	Unidade de Medida	
F	Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)	
G	Nº de meses de execução contratual	

Módulo de Mão-de-obra vinculada à execução contratual

Unidade de Medida – tipo e quantidades

1	Tipo de serviço (mesmo serviços com características distintas)	Quantidade

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra

2	Salário mínimo oficial vigente (da categoria)	
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)	

Nota: ¹ deverão ser informados os valores unitários por empregado

² Os % (percentuais) incidem sobre o salário vigente da categoria

I	Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário		
B	Adicional Noturno		
C	Adicional Periculosidade		
D	Adicional Insalubridade		
E	Outros (especificar)		
Total de Remuneração			

	Insumos de Mão-de-obra (*)	%	Valor (R\$)
	Transporte		
	Auxílio alimentação (vales, cesta básica etc.)		
	Uniformes/equipamentos		
	Assistência médica		
	Seguro de Vida		
	Treinamento/Capacitação/Reciclagem		
	Auxílio Funeral		
	Outros (especificar)		





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



Total de Insumos de Mão-de-Obra

Nota (*): O Valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado)

QUADRO COM DETALHAMENTO DE ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

GRUPO "A"	%	R\$
- INSS	(__20__%)	
- SESI OU SESC	(__1,5__%)	
- SENAI OU SENAC	(__1,0__%)	
- INCRA	(__0,2__%)	
- Salário Educação	(__2,5__%)	
- FGTS	(__8,0__%)	
- Seguro Acidente do Trabalho	(__3,0__%)	
- SEBRAE	(__0,6__%)	

GRUPO "B"	%	R\$
- Férias	(__30__%)	
- Auxílio Doença	(__50__%)	
- Licença Maternidade	(__50__%)	
- Licença Paternidade	(__6,00__%)	
- Faltas legais	(__2,00__%)	
- Acidente de Trabalho	(__50__%)	
- Aviso Prévio	(__100__%)	
- 13º Salário	(__100__%)	

GRUPO "C"	%	R\$
- Aviso prévio indenizado	(__100__%)	R\$
- Indenização adicional	(__%)	
- Indenização (rescisões sem junta causa)	(__50__%)	

GRUPO "D"	%	R\$
20 - Incidência dos encargos do Grupo "A" sobre os itens do Grupo "B"		
Valor dos Encargos Sociais -		
R\$ (_____) (____%)		
Valor da Mão-de-Obra (Remuneração+Reserva técnica+Encargos Sociais):		
R\$ (_____) (____%)		

Módulo: Demais componentes

	%	Valor (R\$)
Demais componentes		
Despesas Operacionais/Administrativas		
Lucro		
Total de Demais componentes		

Módulo: Tributos

	%	Valor (R\$)
Tributos		
Tributos Federais (exceto IRPJ e CSLL)		
(Especificar)		
Tributos Estaduais/Municipais		
(Especificar)		
Outros Tributos		
(Especificar)		
Total de Tributos		

Nota: O Valor referente aos tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

Quadro-Resumo da Remuneração da Mão-de-Obra

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
Remuneração	
Encargos Sociais	%
Insumos de Mão-de-Obra	
Subtotal	
Reserva Técnica	%
Total de Mão-de-Obra	

Nota (1): D = A + B + C

Nota (2): O valor da reserva técnica é obtido multiplicando-se o percentual sobre o subtotal da mão-de-obra principal.

Quadro-Resumo do Valor Mensal do Serviço

Valor Mensal Total ref. Mão-de-Obra vinculada à execução contratual	Valor (R\$)
Unid/Elementos	
Mão-de-Obra (vinculada à execução dos serviços)	
Insumos diversos (mat./maq./equip.)	
Demais componentes	
Tributos	
Valor Mensal do serviço	
Preço mensal do serviço com nº de dias trabalhados (quando for o caso) *	
Valor por unidade de medida	
Valor global da proposta (valor mensal do serviço X nº de meses do contrato)	

(*) Valor mensal da Mão-de-Obra para a prestação de serviços com menor nº de dias de execução contratual na semana (quando for o caso) = Valor mensal dos serviços x dias efetivamente trabalhados/ Dias da semana usados para cálculo do valor cheio.

LOTE 02

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTDE. (A)	PREÇO UNIT. (B)	PREÇO UNIT. (MENSAL) (C=A*B)	PREÇO TOTAL (ANUAL) (D=C*12)
1	Atendentes para prestação de Serviços de teleatendimento e Consulta ao público e usuários dos serviços DETRAN-MS, disponibilizando equipe de Teleatendimento permanente no DETRAN, para suporte aos recursos tecnológicos necessários para operacionalização dos Sistemas	Un..	26			
2	Supervisor para prestação de Serviços de teleatendimento e Consulta ao público e usuários dos serviços DETRAN-MS, disponibilizando equipe de Teleatendimento permanente no DETRAN, para suporte aos recursos tecnológicos necessários para operacionalização dos Sistemas.	Un.	2			
VALOR GLOBAL:						
VALOR GLOBAL POR EXTENSO:						

Obs.: O prazo da proposta terá validade de 60 (sessenta) dias.
LOCAL E DATA:

**ASSINATURA E CARIMBO DA EMPRESA
ANEXO I "E"**

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

_____, (por intermédio de seus representantes legais), doravante designado simplesmente RESPONSÁVEL, se compromete, por intermédio do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN/MS e de suas unidades funcionais, doravante simplesmente designados como DETRAN/MS, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O RESPONSÁVEL reconhece que, em razão da sua prestação de serviços ao DETRAN/MS - Contrato nº __/20__, celebrado em __/__/__, tem acesso a informações privadas do DETRAN/MS, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, ai se incluindo os próprios empregados do DETRAN/MS e do RESPONSÁVEL, sem a expressa e escrita autorização do representante legal do DETRAN/MS, signatário do Contrato ora referido.

CLÁUSULA SEGUNDA

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito do DETRAN/MS e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- Listagens e documentações com informações confidenciais, relativas à rede de computadores do DETRAN/MS;
- Documentos e arquivos de dados relativos a sistemas de informação utilizados pelo DETRAN/MS;





- iii. Metodologias e Ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços desenvolvidos pelo DETRAN/MS, ou para o DETRAN/MS por terceiros, que estejam em utilização;
- iv. Valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica;
- v. V. Documentos e informações utilizados na execução dos serviços do contrato nº ____/20__.

CLÁUSULA TERCEIRA

O RESPONSÁVEL reconhece que as referências dos incisos I a v da Cláusula Segunda deste Termo, são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o RESPONSÁVEL deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal da SES/MS, signatário do Contrato nº ____/20__, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa do DETRAN/MS poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA QUARTA

O RESPONSÁVEL recolherá, ao término do Contrato nº ____/20__, para imediata devolução à SES/MS, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o RESPONSÁVEL, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelo DETRAN/MS.

Parágrafo Único

O RESPONSÁVEL determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços objeto do Contrato nº ____/200__, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

CLÁUSULA QUINTA

O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente ao DETRAN/MS qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o RESPONSÁVEL e o DETRAN/MS e abrangem as informações presentes e futuras.

CLÁUSULA OITAVA

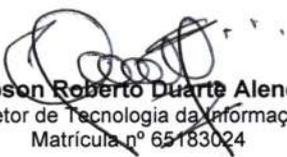
O RESPONSÁVEL se compromete, no âmbito do Contrato objeto do presente Termo, a apresentar ao DETRAN/MS declaração individual de adesão e aceitação das presentes cláusulas, de cada integrante ou participante da equipe que prestar ou vier a prestar os serviços especificados no Contrato nº ____/20__.

Campo Grande, ____ de ____ de 2018.

(Assinatura da contratada)

Declara ainda que, o fornecimento da mão de obra com os profissionais, pela empresa **Geoi2 Tecnologia da Informação Ltda.**, no período aqui delimitado, foi prestado de acordo com as condições estabelecidas no Edital, Termo de Referência e Proposta de Preços, não constando, até a presente data, em nossos arquivos, nada que a desabone, ante ao cumprimento do supra referido contrato.

Campo Grande/MS, 20 de outubro 2023.


Robson Roberto Duarte Alencar
Diretor de Tecnologia da Informação
Matrícula nº 65183024

