

**TERMO DE CONTRATO  
DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS N.º 003/2016**

Termo de Contrato de Prestação de Serviços  
Contínuos celebrado entre o  
**DEPARTAMENTO ESTADUAL DE  
TRÂNSITO – DETRAN/RS e Frederico  
Antônio Taylor Cardoso – Gestão  
Comercial.**

O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO – DETRAN/RS, autarquia estadual criada pela Lei n.º 10.847, de 20 de agosto de 1996, inscrito no CNPJ sob o n.º 01.935.819/0001-03, com sede na Avenida Júlio de Castilhos, n.º 505, na cidade de Porto Alegre/RS, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado por seu Diretor-Geral, Sr. Ildo Mario Szinvelski, inscrito no CPF sob o n.º 234.709.920-53, e Frederico Antônio Taylor Cardoso – Gestão Comercial, inscrita no CNPJ sob o n.º 14.290.200/0001-30, com sede em Porto Alegre/RS, na Rua Morano Calabro, n.º 362, Bairro Ipanema, CEP 91.760-580, doravante denominada CONTRATADA, representada neste ato por Frederico Antônio Taylor Cardoso, inscrito no RG sob o n.º 7049173805 e no CPF sob o n.º 970.237.010-87, celebram o presente Termo de Contrato de Prestação de Serviços.

O presente contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do processo administrativo n.º 817-2444/15-8, com base na Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações e ato convocatório n.º 444/CELIC/2015, regendo-se por esta lei e pela Lei Complementar n.º 123 de 14 de dezembro de 2006, Lei Estadual n.º 11.389 de 25 de novembro de 1999, pelo Decreto Estadual n.º 42.250, de 19 de maio de 2003, Instrução Normativa DDPE/SEFAZ 01/2006, de 23 de maio de 2006, Decreto Estadual 52.215, de 30 de dezembro de 2014, Decreto Estadual n.º 52.768 de 15 de dezembro de 2015 e legislação pertinente, as quais as partes sujeitam-se a cumprir, sob os termos e condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1 Execução de serviços terceirizados para atendimento ao Público Usuário de Serviços do DETRAN/RS, conforme **Anexo I – Termo de Referência.**

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO**

2.1 A execução deste contrato compreende a prestação dos serviços, pela CONTRATADA, de acordo com o constante no **Anexo I – Termo de Referência.**



**CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO**

3.1 O preço para o presente ajuste é de R\$ 58.050,00 (Cinquenta e oito mil e cinquenta reais), constante da proposta vencedora da licitação, aceito pelo CONTRATADO, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto.

**CLÁUSULA QUARTA - DO RECURSO FINANCEIRO**

4.1 As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta do seguinte recurso financeiro:

Unidade Orçamentária: 44.01

Atividade/Projeto: 4279.00001

Elemento: 3.3.90.04

Recurso: 2000

Rubrica: 0401

Empenho: 15005327127

**CLÁUSULA QUINTA - DO REAJUSTAMENTO DOS PREÇOS**

5.1 A repactuação deste contrato será permitida, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data da proposta, ou da última repactuação.

5.2 A repactuação será precedida de demonstração analítica do aumento ou diminuição dos custos, de acordo com a Planilha de Custos e Formação de Preços, justificados e comprovados.

5.3 Caberá à parte interessada a iniciativa e o encargo dos cálculos e da demonstração analítica do aumento ou da redução dos custos.

5.4 Os valores para repactuação de preços do Contrato deverão estar ajustados aos parâmetros referenciais fixados nos Contratos de Serviços de Terceiros – CST, de acordo com a Instrução Normativa DDPE nº 01/2006 (alterada pela IN TE nº 01/2012) e o Decreto Estadual nº. 52.768/2015.

5.5 Os preços dos contratos serão reajustados da seguinte forma:

a) Montante "A": na forma estabelecida na legislação salarial e no acordo, convenção ou dissídio da categoria, bem como mediante repactuação; e

b) Montante "B": mediante repactuação desde a data da proposta ou da última repactuação até o mês da prestação dos serviços, sendo que no primeiro período de reajustamento será feita adequação ao mês civil, se for o caso.

5.6 Os custos de instalação e mobilização, no caso de prorrogação contratual, quando couber, deverão ser expurgados para fins de repactuação.

5.7 A proponente poderá apropriar para fins de apuração dos custos a depreciação dos equipamentos, respeitado o fracionamento da vida útil, considerando-se, ainda, o valor residual do bem.



5.8 É vedada, por ocasião da repactuação, a inclusão de benefícios não previstos originariamente, salvo os benefícios trabalhistas previstos em acordo, convenção ou dissídio coletivos editados posteriormente à apresentação da proposta.

#### CLÁUSULA SEXTA - DO PAGAMENTO

6.1 O pagamento será efetuado até o 5º dia útil do mês seguinte ao da prestação dos serviços mediante a apresentação da nota fiscal ou nota fiscal fatura, que deverá ser protocolizada até o dia 25 (vinte e cinco) do mês da prestação dos serviços.

6.2 Caso a contratada necessite reenviar nota fiscal ou nota fatura corrigida, o prazo para pagamento passará a valer a partir do novo protocolo.

6.3 O documento fiscal deverá ser proveniente do estabelecimento que apresentou a proposta vencedora da licitação e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá ser acompanhado das certidões relativas à regularidade fiscal. Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul.

6.4 Para efeito do controle da efetividade dos funcionários do CONTRATADO será considerado o período compreendido entre o dia 23 (vinte e três) do mês anterior e o dia 22 (vinte e dois) do mês a que se refere a prestação dos serviços.

6.5 A protocolização somente poderá ser realizada após a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA;

6.6 O pagamento relativo ao período compreendido entre o início dos serviços até o final do primeiro mês será efetuado proporcionalmente ao número de dias contados da data inicial da prestação dos serviços em relação ao número de dias do mês, considerando-se o mês calendário.

6.7 O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.

6.8 A glosa do pagamento no curso da execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando o(a) contratado(a):

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no contrato; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.9 Os pagamentos a serem efetuados em favor da contratada, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

a) imposto de Renda das Pessoas Jurídicas – IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido – CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social – COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público – PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, conforme determina o art. 64 da Lei Federal nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996;

b) contribuição Previdenciária, correspondente a onze por cento, na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991; e



c) imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, na forma da Lei Complementar Federal nº 116, de 31 de julho de 2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

6.10 A Nota fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada dos documentos relacionados abaixo.

6.11 Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, a CONTRATADA deverá entregar ao DETRAN/RS, a documentação a seguir relacionada:

6.11.1 No primeiro mês da prestação dos serviços:

- a) relação dos(as) empregados(as), contendo nome completo, endereço, número da CTPS, número do PIS/PASEP, banco, agência e número da conta bancária, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade – RG, e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, e a indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
- b) Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, dos(as) empregados(as) admitidos(as) e dos(as) responsáveis técnicos(as) pela execução dos serviços, devidamente assinada pela contratada;
- c) contrato de trabalho e ficha de registro de empregado(a);
- d) exames médicos admissionais dos(as) empregados(as) da contratada que prestarão os serviços;
- e) cópia do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, da contratada; e
- f) endereço eletrônico da contratada para recebimento de correspondência oficial.

6.11.2 Mensalmente, quando da apresentação da Nota Fiscal ou da Fatura dos serviços executados:

- a) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- b) prova de regularidade relativa ao FGTS – CRF;
- c) certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; e
- e) comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços e de todos os empregados;

6.11.3 Mensalmente, até o dia 20 do mês seguinte ao da prestação dos serviços:

- a) guia de recolhimento da Previdência Social – GPS, junto ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, da contratada e Informações à Previdência Social, GFIP – SEFIP/GRF onde conste a Relação de Trabalhadores(as) vinculados(as) ao contrato no mês da prestação dos serviços;
- b) guias de recolhimento de FGTS dos(as) empregados(as) vinculados(as) ao contrato, relativas ao mês da prestação dos serviços.
- c) cópia da folha de pagamento analítica do mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador o órgão ou entidade contratante;



- d) cópia dos contracheques dos(as) empregados(as), relativos ao mês da prestação dos serviços;
- e) recibos de pagamento ou guias de depósitos bancários da remuneração dos(as) empregados(as) vinculados(as) ao contrato no mês da prestação do serviço; e
- f) registros de horário de trabalho (cartões-ponto ou folha-ponto), relativos ao mês da prestação dos serviços.

6.11.4 A qualquer tempo, quando solicitado pela Administração contratante, quaisquer dos seguintes documentos:

- a) extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado(a), a critério da Administração contratante; e
- b) comprovantes de realização de cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;

6.11.5 Quando ocorrer o evento ou anualmente, o que suceder primeiro:

- a) avisos e recibos de férias;
- b) recibos de 13º salário;
- c) Relação Anual de Informações Sociais – RAIS;
- d) sentenças normativas, acordos e convenções coletivas;
- e) ficha de registro de empregado(a);
- f) aviso prévio, pedido de demissão, e termos de rescisão de contrato de trabalho;
- g) autorização para descontos salariais;
- h) prova da homologação da rescisão pelo sindicato, quando for o caso; e
- i) outros documentos peculiares ao contrato de trabalho.

6.11.6 Quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato, sem prejuízo da apresentação dos documentos de que tratam as alíneas do inciso IV:

- a) termos de rescisão dos contratos de trabalho dos(as) empregados(as) prestadores(as) de serviço, devidamente homologados pelo sindicato da categoria quando exigível;
- b) guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- c) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado(a) dispensado(a); e
- d) exames médicos demissionais dos(as) empregados(as) dispensados(as).

6.12 Sempre que houver substituição ou admissão de novos(as) empregados(as) pela contratada, os documentos elencados no item 6.12.1 deste artigo deverão ser apresentados.

6.13 Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas elencados nos itens 6.12.1, 6.12.2 e 6.12.3, deverão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente.

6.14 Para fins de registro, guarda e arquivamento em Sistema Padrão Informatizado de Gestão de Contratos Públicos, a documentação referida nos itens 6.11.1, 6.11.2 e 6.11.3 também deverá ser apresentada pela contratada em meio



eletrônico, no formato PDF localizável, organizado em pastas por ano, por empregado(a) e por tipo de documento, sendo cada arquivo de, no máximo, 1,5 MB.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DA INDENIZAÇÃO

7.1 Os valores do vale-refeição e vale-transporte, constantes do montante "C" serão indenizados pelo efetivamente despedido pela contratada, ou seja, a diferença entre o valor facial do vale-refeição e/ou preço da passagem e o que for descontado do empregado, multiplicado pelo número de beneficiários, conforme demonstrativo dos custos dos vales-refeição e vales-transporte, que deverá ser entregue juntamente com a nota fiscal e/ou nota fiscal fatura.

7.2 A administração Pública Estadual poderá solicitar, a qualquer momento, a comprovação dos valores lançados no demonstrativo.

7.3 O valor do vale-refeição estará limitado ao que é pago aos servidores públicos e sofrerá alteração pelos mesmos índices e periodicidade do funcionalismo público estadual ou de acordo com o estipulado em dissídio coletivo da categoria.

7.4 O vale-transporte estará limitado ao custo da passagem.

#### CLÁUSULA OITAVA – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

8.1 Os valores do presente contrato não pagos na data do vencimento da obrigação deverão ser corrigidos desde então até a data do efetivo pagamento, *pro-rata die*, pelo Índice Geral de Preços - Mercado/IGP-M.

#### CLÁUSULA NONA – DOS DESCONTOS

9.1 A inexecução dos serviços do presente contrato decorrentes do não suprimento de faltas, atrasos ou antecipações nas saídas dos empregados da empresa a ser contratada será descontado do preço estipulado, da seguinte maneira:

Desconto =  $\frac{\text{Montantes "A" + "B"}}{\text{Dias úteis/mês x horas dia útil}} \times \text{horas a descontar}$

9.2 Considera-se dia útil para fins desta cláusula os dias em que há previsão de prestação de serviço.

9.3 Os valores referentes a vale-refeição e vale-transporte, Montante "C", que forem descontados dos empregados deverão ser compensados no demonstrativo dos custos dos vales-refeição e transporte.



**CLÁUSULA DÉCIMA – DA ANTECIPAÇÃO DO PAGAMENTO**

10.1 As antecipações de pagamento em relação à data de vencimento, respeitada a ordem cronológica para cada fonte de recurso, terão um desconto de 0,033% por dia de antecipação sobre o valor do pagamento.

**CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DOS PRAZOS**

11.1 Os serviços terão início no prazo de até **10 dias** a contar do recebimento da autorização de serviço e serão executadas de acordo com o edital, a proposta vencedora da licitação e as cláusulas deste instrumento.

11.2 A autorização de serviço somente poderá ser emitida após a publicação da súmula do contrato no Diário Oficial do Estado.

11.3 O prazo de duração desta contratação será de **12 (doze) meses**, a contar da data da publicação da súmula do contrato, podendo ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, através do respectivo termo aditivo, nos termos do que dispõe o art. 57 inciso II da Lei Federal 8.666/93 e legislação pertinente.

**CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – DA GARANTIA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

12.1 A contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

12.2 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, somente será aceita se assegurar o pagamento de todos os eventos abaixo:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou de dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada;

12.3 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada no BANRISUL em conta específica com correção monetária, em favor do contratante.

12.4 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

12.5 O atraso na apresentação da garantia autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993.



**CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

13.1 Executados os serviços e estando os mesmos de acordo com o previsto no edital de licitação, na proposta, nas cláusulas contratuais e, ainda, observada a legislação em vigor, serão recebidos pela CONTRATANTE mediante atestado do responsável.

**CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES****14.1 Dos Direitos**

**14.1.1 Da CONTRATANTE:** receber o objeto deste contrato nas condições avençadas;

**14.1.2. Da CONTRATADA:** perceber o valor ajustado na forma e no prazo convencionado.

**14.2 Das Obrigações****14.2.1. Do DETRAN/RS:**

**14.2.1.1** Permitir o acesso dos representantes ou profissionais da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados;

**14.2.1.2** Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços nos seus aspectos quantitativo e qualitativo, com registro das ocorrências em livro próprio, bem como eventuais deficiências relacionadas com a execução e comunicar, formalmente, à CONTRATADA os fatos que exijam medidas corretivas;

**14.2.1.3** Atestar a execução do objeto deste contrato por meio dos fiscais de contrato;

**14.2.1.4** Efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições estabelecidas neste contrato;

**14.2.1.5** Designar fiscais de contrato e gestor de contrato, para acompanhamento, fiscalização operacional e gerenciamento administrativo deste contrato.

**14.2.2 Da CONTRATADA:**

**14.2.2.1** Efetuar o pagamento de todos os impostos, taxas e demais obrigações fiscais incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do contrato, até o recebimento definitivo dos serviços;

**14.2.2.2** Apresentar as Notas Fiscais/Faturas contendo a discriminação exata e respectiva quantitativos dos serviços prestados, com valores contratados;

**14.2.2.3** Deverá ser emitida uma Nota Fiscal para cada Unidade de Atendimento, individualizando os serviços prestados por local, para ateste do fiscal de contrato responsável pelo local;

**14.2.2.4** Entregar, juntamente com as Notas Fiscais, a documentação estabelecida pela Legislação;

**14.2.2.5** Executar os serviços objeto deste contrato de acordo com os padrões de qualidade exigidos pelo DETRAN/RS;

**14.2.2.6** Executar os serviços objeto deste contrato, responsabilizando-se em relação aos seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços a serem prestados, tais como salários, seguros de acidentes, taxas, impostos, encargos, obrigações, contribuições, indenizações, vale-refeição, vale-transporte e outras



despesas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela Administração em decorrência de Lei ou outro instrumento equivalente;

14.2.2.7 Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados nos postos de trabalho, mediante processo seletivo, no qual deverão ser observadas as seguintes condições:

- a) Idade mínima 18 anos;
- b) Quitação com as obrigações eleitorais;
- c) Quitação com as obrigações do serviço militar para os profissionais do sexo masculino;
- d) Aptidão física e mental para o exercício das atribuições;
- e) Apresentação de certidão de distribuição dos foros criminais dos locais em que tenha residido nos últimos cinco anos, expedida, no máximo, há seis meses;
- f) Apresentação de folha de antecedentes da Polícia Federal e da Polícia Estadual do local onde tenha residido nos últimos cinco anos, expedida, no máximo, há seis meses (atualizada);
- g) Atendimento dos requisitos profissionais para o exercício das atividades da classe, conforme definidos na convenção coletiva vigente do sindicato responsável.

14.2.2.8 Apresentar, a contar da assinatura do Contrato, a relação dos profissionais a serem alocados para os postos de trabalho em cada UNIDADE DE ATENDIMENTO;

14.2.2.9 Proceder à avaliação técnica (aptidão profissional e psicológica) de todos os profissionais a serem alocados nos postos de trabalho;

14.2.2.10 Manter os profissionais, quando em horário de funcionamento dos postos de trabalho, uniformizados e identificados mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visível, a serem confeccionados pela CONTRATADA, por ocasião da ativação do posto de trabalho;

14.2.2.11 Fornecer armários de uso individual para a guarda de pertences dos colaboradores, a ser instalado nas dependências do DETRAN/RS;

14.2.2.12 Suprir toda e qualquer falta no posto de trabalho por outro profissional que atenda os requisitos técnicos exigidos, sendo que a CONTRATADA se obriga a:

- a) Remunerar o profissional substituto com o salário devido ao profissional substituído, recolhendo-se os encargos correspondentes e previsto contratualmente;
- b) Preencher o posto vago no prazo estipulado, sob pena de desconto do valor correspondente ao período em que o posto de trabalho permaneceu desocupado;
- c) Manter nas dependências do DETRAN/RS cadastro atualizado dos profissionais, de forma que o DETRAN/RS possa verificar, a qualquer tempo, a conformidade dos requisitos exigidos para o preenchimento do posto de trabalho a ser ocupado;

14.2.2.13 Cumprir rigorosamente toda legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também as relacionadas à segurança e à medicina do trabalho;

14.2.2.14 Responsabilizar-se por todo e qualquer prejuízo que, por dolo ou culpa, seus profissionais causarem a terceiro ou ao DETRAN/RS, devendo ser descontado, o valor correspondente, no primeiro pagamento subsequente à ocorrência, conforme o caso;



14.2.2.15 Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do DETRAN/RS ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, devendo orientar os profissionais nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

14.2.2.16 Indicar, formalmente, preposto (Gerente), o qual deverá possuir capacidade e autonomia gerencial para tratar de todos os assuntos previstos neste instrumento contratual. O preposto deverá, entre outras atividades, proceder aos contatos com o representante da Administração, bem como responsabilizar-se pela prestação de atendimento aos profissionais em serviço, tais como:

- a) Entrega de contracheques, vale-transporte e vale-alimentação;
- b) Acompanhamento e controle de apuração da frequência dos profissionais alocados nos postos de trabalho;
- c) Emissão de relatórios, nos prazos estipulados neste Termo de Referência;
- d) Desenvolvimento de outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao faturamento mensal e apresentação de documentos;
- e) Manutenção, durante toda a execução do Contrato, das condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;
- f) Cumprir as normas e regulamentos internos do DETRAN/RS sem que isso gere qualquer vínculo empregatício com o órgão;

14.2.2.18 Fica vedado o retorno dos profissionais substituídos por solicitação do DETRAN/RS às dependências do DETRAN/RS, para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais;

14.2.2.19 Acatar a fiscalização do DETRAN/RS, levada a efeito por servidores especialmente designados para tal fim, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;

14.2.2.20 Fornecer o acordo coletivo celebrado no sindicato representativo das categorias contratadas;

14.2.2.21. Arcar com todo e qualquer custo de treinamento dos profissionais, caso necessário, fora do horário de expediente;

14.2.2.22. Orientar os profissionais alocados nos postos de trabalho a:

- a) Não permanecer em grupos conversando com visitantes, colegas ou funcionários durante o horário de trabalho, sobre assuntos diversos da atividade exercida no posto; e
- b) Utilizar o telefone exclusivamente para o serviço.

14.2.2.23. Observar rigorosamente todas as condições previstas neste Contrato;

14.2.2.24. Efetuar o pagamento aos seus empregados e recolher os tributos no prazo legal, exigindo, sempre que solicitadas, as respectivas comprovações;

14.2.2.25. Fiscalizar regularmente seu corpo funcional designado para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas e providenciar os ajustes necessários à correta execução das atividades;

14.2.2.26. Refazer todos os serviços que não forem considerados satisfatórios, sem acréscimo no custo contratado, independente das penalidades e níveis de qualidade fixados;



14.2.2.27. Conceder aos seus empregados vale-alimentação, vale-transporte e assistência médica e hospitalar.

14.2.2.28. A CONTRATADA não poderá ocupar postos de trabalho com empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha direta – colateral ou por afinidade – até o terceiro grau inclusive.

14.2.2.29. Fornecer, juntamente com a Nota Fiscal, Quadro demonstrativo de férias e licenças concedidas, indicando se houve ou não a ocupação imediata do posto de trabalho, referente ao mês anterior à prestação dos serviços;

14.2.2.30. Fornecer, juntamente com a Nota Fiscal, planilhas com as ocorrências de faltas e férias dos profissionais alocados e não substituídos e dos postos de trabalho não ocupados referentes ao mês anterior e ao mês do faturamento.

14.2.2.31 Cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, obrigando seus empregados a trabalhar com os EPs – Equipamentos de Proteção Individual necessários para o desempenho da função contratada, inclusive *headsets*, devendo ser fornecidos pela empresa;

14.2.2.32 Responder por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados durante a execução dos serviços, sendo de sua exclusiva responsabilidade a organização da "CIPA", quando for o caso;

14.2.2.33 Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

14.2.2.34 Apresentar durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na presente licitação, em especial encargo social, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais;

14.2.2.35 Reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços em que verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;

14.2.2.36 Responder diretamente, por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vierem a causar à contratante ou a terceiros, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução do contrato, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

14.2.2.37 Responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da legislação fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da legislação social, previdenciária, trabalhista e comercial, decorrentes da execução do presente contrato;

14.2.2.38 Efetuar o pagamento dos salários, encargos sociais e trabalhistas de seus empregados nas datas determinadas pela legislação em vigor;

14.2.2.39 O comprovante de pagamento salarial deverá conter a identificação da empresa, a discriminação detalhada das importâncias pagas e descontadas, os recolhimentos fundiários, além dos demais elementos indicados na legislação trabalhista e na norma coletiva da categoria profissional;

14.2.2.40 Entregar ao funcionário os vales-refeição e os vales-transporte até o 1.º dia útil do mês em que os mesmos serão utilizados em número suficiente para os dias úteis do mês;



14.2.2.41 A mão de obra especializada, os equipamentos e as ferramentas necessárias à execução dos serviços, bem como o fornecimento de todo material necessário a execução dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA.

14.2.2.42 A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, não transfere a CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;

14.2.2.43 Permitir a CONTRATANTE a fiscalização, a vistoria dos serviços e o livre acesso às dependências, bem como prestar, quando solicitada, as informações visando o bom andamento dos serviços;

14.2.2.44 Manter o registro de seus empregados devidamente atualizados e efetuar o controle da jornada de trabalho no respectivo local de prestação dos serviços;

14.2.2.45 Fornecer lista com número do documento de identidade de seus empregados alocados para prestação dos serviços objeto deste contrato, juntamente com cópia do contrato de trabalho de cada um dos empregados, bem como do respectivo registro do contrato de trabalho no livro de registros na CTPS;

14.2.2.46 Apresentar, antes do início das atividades, relação do pessoal a ser alocado nos respectivos serviços, com dados pessoais de identificação rigorosamente atualizada, e mantê-los identificados com crachás para controle de sua permanência nas dependências do local da prestação dos serviços;

14.2.2.47 Prestar os serviços discriminados, nos horários estabelecidos pela CONTRATANTE, utilizando-se da melhor técnica para sua execução;

14.2.2.48 Substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, no prazo de 48h úteis, e independentemente de justificativa por parte desta, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórias à disciplina do Serviço Público;

14.2.2.49 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CONTRATANTE, quanto à execução dos serviços contratados;

14.2.2.50 Atender integralmente o Anexo I – Termo de Referência.

#### CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA – DA INEXECUÇÃO DO CONTRATO

15.1 A **CONTRATADA** reconhece os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa, previstos no art. 77 da Lei Federal n.º 8.666/93.

#### CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA – DA RESCISÃO

16.1 Este contrato poderá ser rescindido de acordo com art. 79, Lei Federal n.º 8.666/93.

16.2 A rescisão deste contrato implicará retenção de créditos decorrentes da contratação, até o limite dos prejuízos causados à **CONTRATANTE**.



**CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA – DAS PENALIDADES E DAS MULTAS**

17.1. No caso de infringência aos regramentos deste contrato, uma vez não sendo considerada satisfatória a justificativa apresentada pela CONTRATADA, ser-lhe-ão aplicadas penalidades, sem prejuízo das demais sanções estabelecidas artigo 87 da Lei Federal n.º 8.666/1993, artigo 28 da Lei Estadual n.º 13.191/2009, bem como Decreto Estadual n.º 42.250/2003, tudo em consonância com as situações e os prazos abaixo indicados.

17.1.1 Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades;

17.1.2. Multa sobre o valor total atualizado do contrato:

a) início da execução do serviço com preenchimento total de postos fora do prazo estipulado neste edital: 0,5% (meio por cento) por dia sobre o valor mensal até o limite de 20 (vinte) dias, após o qual poderá haver rescisão contratual;

b) descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente, inexecução parcial, execução imperfeita ou negligência na execução do objeto contratado: 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal atualizado;

c) inexecução total do acordo: 10% (dez por cento) sobre o valor total atualizado;

d) não substituir os funcionários dentro do prazo estipulado no edital; não realizar os pagamentos devidos aos funcionários nos prazos previstos na legislação e no edital: 0,5% (meio por cento) do valor mensal, por dia de atraso;

17.1.2.1 As multas moratórias previstas nos itens acima são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente.

17.1.2.2 A multa dobrará a cada caso de reincidência, não podendo ultrapassar a 30% (trinta por cento), sobre o valor total atualizado do contrato, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos que venham a ser causados ao interesse público e da possibilidade da rescisão contratual.

17.1.3 Suspensão, sendo descredenciado e ficando impedido de licitar e de contratar com o Estado do Rio Grande do Sul, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no edital e no contrato e das demais cominações legais, o licitante que:

a) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

b) falhar ou fraudar na execução do contrato;

c) comportar-se de modo inidôneo;

d) fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.

17.1.4 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, feita pelo Secretário de Estado, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

17.2 Para aplicação da penalidade de inidoneidade o prazo de defesa prévia do interessado será de 10 (dez) dias a contar da abertura de vista.

17.3 Para aplicação das demais penalidades, o prazo de defesa prévia do interessado será de 5 (cinco) dias úteis a contar da abertura de vista.



17.4 Das penalidades de que trata esta cláusula cabe recurso ou pedido de representação no prazo de 5 (cinco) dias úteis, bem como pedido de reconsideração no prazo de 10 (dez) dias úteis, conforme o caso.

17.5 A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções e não terá caráter compensatório.

17.6 A aplicação de sanções não exime a CONTRATADA da obrigação de reparar danos, perdas ou prejuízos que a sua conduta venha a causar ao Estado.

17.7 As multas deverão ser recolhidas, através de depósito na Conta Corrente n.º 03.235601.0-1, do Banco 041 - Banrisul, Agência n.º 0100, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da intimação do CONTRATADO, podendo a CONTRATANTE descontá-la na sua totalidade, da fatura ou do saldo remanescente relativo à avença.

#### CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA – DA EFICÁCIA


18.1 O presente contrato somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula no Diário Oficial do Estado.


#### CLÁUSULA DÉCIMA-NONA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 Fica eleito o Foro de Porto Alegre para dirimir dúvidas ou questões oriundas do presente contrato.

19.2 E, por estarem as partes justas e contratadas, assinam o presente Contrato em duas vias, de igual teor, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

Porto Alegre, 10 de março de 2016.

  
Ildo Mario Szinvelski  
Diretor-Geral do DETRAN/RS

  
Frederico Antônio Taylor Cardoso  
Frederico Antônio Taylor Cardoso – Gestão  
Comercial

TESTEMUNHAS:

  
HENRIQUE MÜLLER GOLDANI  
CPF 658.637.980-68



## Anexo I - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO, LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

#### 1.1. OBJETO:

- 1.1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Atendimento ao Público Usuário de Serviços do DETRAN/RS, pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, sucessivamente, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disposto no Art. 57, Inciso II, da Lei 8.666/93.
- 1.1.2. O presente Termo de Referência tem por finalidade estabelecer diretrizes e condições para contratação dos serviços; identificar os segmentos a serem terceirizados; definir unidades de medidas por segmentos terceirizáveis; bem como, estabelecer critérios de avaliação de desempenho.
- 1.1.3. A presente contratação encontra-se amparada no fato de ser a área de atendimento ao cidadão de vital importância para o DETRAN/RS, em face de ser acima de tudo uma fonte de informações, onde os usuários tiram suas dúvidas e possam fazer sugestões e reclamações acerca do serviço prestado pela Autarquia e seus credenciados.
- 1.1.4. A contratação visa à prestação de serviços de atendimento ao público, mediante atendimento presencial e eletrônico, de forma ininterrupta durante 12 (doze) horas por dia, de segunda a sexta-feira, com o fornecimento de pessoal, treinamento, equipamentos, aplicativos (hardware e software) e os demais recursos necessários à prestação dos serviços, conforme especificação técnica e condições especificadas neste instrumento.

#### 1.2. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

- 1.2.1. O serviço deverá ser prestado nas dependências físicas indicadas pelo DETRAN/RS, dependendo do tipo de atendimento, conforme especificado a seguir no item 2 deste Termo de Referência.

### 2. HORÁRIOS DE ATENDIMENTO E QUANTITATIVOS DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO

- 2.1. A demanda de atendimento deverá ser continuamente monitorada, devendo a contratada manter a escala de horário dos atendentes, visando à otimização dos serviços e a garantia da qualidade de atendimento. Para o início dos trabalhos da operação, a contratada deverá utilizar a seguinte escala de horários:

CARGO	LOCAL	POSTOS DE TRABALHO	CARGA HORÁRIA DIÁRIA	HORÁRIO DE TRABALHO	PERÍODO
Gerente Operacional	Tudo Fácil Centro Atendimento Virtual	01	8h	09h às 18h Intervalo: 1h	Segunda a Sexta
Atendente	Tudo Fácil Centro	10	6h	07h às 13h Intervalo: 15	Segunda a Sexta
	Atendimento Virtual	03			



				min	
	Atendimento Virtual (Divisão de Depósitos)	01	6h	08h às 14h Intervalo: 15 min	Segunda a Sexta
	Tudo Fácil Centro	10		13h30min às 19h30min Intervalo: 15 min	Segunda a Sexta
	Atendimento Virtual	03	6h	12h às 18h Intervalo: 15 min	Segunda a Sexta
	Atendimento Virtual (Divisão de Depósitos)	01	6h	07h30min às 13h30min Intervalo: 15 min	Segunda a Sexta
Auxiliar de Atendimento	Tudo Fácil Centro	01	6h	13h30min às 19h30min Intervalo: 15 min	Segunda a Sexta
	Tudo Fácil Centro	01	6h	07h30min às 16h30min Intervalo: 1h	Segunda a Sexta
Supervisor de Atendimento	Tudo Fácil Centro	01		10h30min às 19h30min Intervalo: 1h	Segunda a Sexta
	Atendimento Virtual	01	8h		
	Tudo Fácil Centro	01			
	Atendimento Virtual	01	8h		

- 2.2. O dimensionamento da equipe por horário de atendimento, acima exposto, poderá ser revisto em conjunto com a CONTRATADA objetivando sua adequação ao comportamento da demanda dos primeiros 90 (noventa) dias. Excepcionalmente, esta revisão poderá ocorrer nos primeiros 30 (trinta) dias. Após a primeira revisão estão previstas revisões periódicas a cada 30 dias, promovendo as devidas adequações quando pertinente.
- 2.3. Durante a vigência do CONTRATO, poderá haver alterações na escala de ocupação dos PAs (Postos de Atendimento), e/ou na especificidade do atendimento (ex.: grupos de PAs para atendimento focado em determinado assunto, de acordo com a necessidade verificada pelo DETRAN/RS).
- 2.4. As possíveis alterações acima definidas, deverão ser acordadas entre as partes, com antecedência de 10 (dez) dias de sua implementação.
- 2.5. Eventuais ausências deverão ser supridas em até em 01 (uma) hora e 30 (trinta) minutos, contados do início da jornada, por profissional devidamente treinado e em condições de assumir o posto.

### 3. PERFIS DA MÃO DE OBRA DA CONTRATADA DISPONIBILIZADOS AO DETRAN/RS.

- 3.1. Para a execução dos serviços previstos no Atendimento ao Público do DETRAN/RS, a contratada deverá disponibilizar os recursos humanos com as



seguintes qualificações técnicas, requisitos e atribuições atendendo o perfil especificado abaixo:

### 3.1.1. Atendente

Empregado da contratada, cumprindo jornada de 06 (seis) horas diárias, respeitadas as condições estabelecidas pela NR-17 e acordadas pela Categoria com o respectivo sindicato de classe, com as seguintes atribuições básicas:

- a) Responsável por realizar atividades voltadas para a recepção e orientação ao cidadão, pré-triagem, emissão de senhas, ordenamento de fila e encaminhamentos aos guichês de atendimento, bem como apoiar atividades das Unidades de Serviços;
- b) Realizar atendimento inicial do cidadão e operar sistemas informatizados das UNIDADES DE SERVIÇO e de gerenciamento de fila;
- c) Realizar o atendimento obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e ao banco de dados corporativo disponibilizado;
- d) Registrar os dados dos clientes no sistema de abertura de chamados;
- e) Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários do DETRAN/RS, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- f) Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento, obedecendo aos procedimentos e scripts previamente estabelecidos;
- g) Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- h) Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;
- i) Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento;
- j) Engajar-se à missão e diretrizes da Central de Relacionamento DETRAN/RS;
- k) Encaminhar casos mais específicos para a área correta do DETRAN/RS;
- l) Realizar a triagem do atendimento, prestando informações preliminares e conferindo a documentação necessária;
- m) Realizar o atendimento ao cidadão através de correio eletrônico, seguindo os padrões e diretrizes estabelecidas pelo DETRAN/RS.

#### 3.1.1.1 Perfil do Atendente:

Escolaridade: Ensino Médio completo.

Idade: maior de 18 anos.

Os requisitos mínimos justificam-se tendo em vista as atividades a serem desempenhadas pelo respectivo posto, dentre elas, o atendimento ao público externo.

- a) Bom conhecimento de microinformática, pacote Office, ambiente web;
- b) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux;
- c) Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- d) Comunicativo, educado, cordial, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;



- e) Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- f) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros.

### 3.1.2 Supervisor de Atendimento

Empregado da contratada, cumprindo jornada de trabalho de 08 (oito) horas diárias - 40 (quarenta) horas semanais - com as seguintes atribuições básicas:

- a) Responsável por auxiliar nas atividades de atendimento e operacionalização da UNIDADE DE ATENDIMENTO, promovendo, juntamente com o Gerente de Atendimento, as ações necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b) Atuar com o mapeamento de processos de atendimento e identificação das oportunidades de melhoria, visando à otimização e racionalização dos fluxos internos e das atividades executadas pelas UNIDADES DE ATENDIMENTO;
- c) Supervisionar os atendimentos e os diálogos estabelecidos entre os usuários e os Atendentes;
- d) Gerenciar o período de descanso;
- e) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;
- f) Intervir no atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes;
- g) Comunicar ao gerente operacional qualquer problema relativo ao plano de ocupação das PAs;
- h) Elaborar relatórios de serviços executados;
- i) Emitir relatórios gerenciais/estatísticos acerca do atendimento de acordo com a necessidade da chefia.

#### 3.1.2.1. Perfil do Supervisor de Atendimento:

Escolaridade: Curso superior completo ou em andamento, na área de Administração ou correlatas a esta.

Idade: maior de 18 anos.

Os requisitos mínimos justificam-se tendo em vista as atividades a serem desempenhadas pelo respectivo posto, haja vista a responsabilidade pela supervisão e gerenciamento da equipe e trabalho responsável pela prestação de serviços.

- a) Experiência em gestão de equipes, liderança, gerenciamento de indicadores e níveis de serviço, conhecimentos de informática (pacote Office), planilhas eletrônicas, editor de texto;
- b) Domínio de microinformática;
- c) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux;
- d) Conhecimento básico de Internet;
- e) Capacidade de gerenciar pessoas;
- f) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

### 3.1.1. Gerente Operacional



Empregado da contratada, cumprindo jornada de trabalho padrão de 08 (oito) horas diárias - 40 (quarenta) horas semanais - com as seguintes atribuições básicas:

- a) Responsável pela operação das UNIDADES DE ATENDIMENTO, pela qualidade dos serviços prestados ao cidadão e de suporte, bem como pelos índices de desempenho das UNIDADES DE ATENDIMENTO;
- b) Responsável por subsidiar as informações relativas às áreas administrativas e de recursos humanos;
- c) Responsável pela Operacionalização dos Processos de Administração de Pessoal e Recursos Humanos nas Unidades;
- d) Coordenar o atendimento e operacionalização de todas as UNIDADES DE ATENDIMENTO acompanhando e adotando providências para garantir a qualidade dos serviços prestados;
- e) Garantir o alinhamento das políticas de gestão da qualidade criando uma filosofia única, monitorando o sistema de planejamento e desempenho em todas as UNIDADES DE ATENDIMENTO;
- f) Coordenar os processos de pessoal, capacitação, recrutamento e seleção e monitorar o clima organizacional e a cultura nas UNIDADES DE ATENDIMENTO;
- g) Garantir o Cumprimento das Políticas, Normas e Procedimentos;
- h) Responsável pelo planejamento, organização e garantir que os requisitos definidos no escopo do projeto da UNIDADE DE ATENDIMENTO sejam executados;
- i) Realizar atividades relacionadas à área de gestão de pessoas das UNIDADES DE ATENDIMENTO;
- j) Interagir com o representante do DETRAN/RS, responsável pelos serviços da Central de Relacionamento, para assuntos referentes à gestão dos serviços e do contrato;
- k) Fazer cumprir o plano de ocupação das PAs;
- l) Atualizar continuamente os scripts e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a aprovação prévia do DETRAN/RS, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- m) Realizar atualização de bancos de dados por ocasião de campanhas específicas para esta finalidade, com a autorização e acompanhamento do DETRAN/RS;
- n) Elaborar e apresentar mensalmente (até o 5º dia útil) ao DETRAN/RS os relatórios gerenciais;
- o) Analisar, em conjunto com o DETRAN/RS, os dados gerenciais de atendimento e propor soluções e alterações de métodos, procedimentos/rotinas e sistemas informatizados, com aprovação prévia do DETRAN/RS, visando a garantir um elevado grau de satisfação dos clientes do DETRAN/RS;
- p) Participar de reuniões junto às unidades gerenciais e operacionais do DETRAN/RS responsáveis pelos serviços;
- q) Elaborar e gerenciar os projetos de treinamento de capacitação e desenvolvimento do pessoal da Central;



- r) Avaliar o desempenho, identificar necessidades e promover ações objetivas de realinhamento de metas e qualidade dos serviços;
- s) Planejar e conduzir reuniões de coordenação dos esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos colaboradores de nível gerencial e operacional, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- t) Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas, ordens de serviços e demais tabelas do ambiente de banco de dados da Central.

#### 3.1.3.1. Perfil do Gerente Operacional:

Escolaridade: Curso Superior completo, desejável com pós-graduação em nível de especialização, na área de Administração ou correlata a esta.

Idade: maior de 18 anos.

- a) Boa Comunicação verbal e escrita;
- b) Bom conhecimento de microinformática, (pacote Office), Internet, ambiente web;
- c) Capacidade de gerenciar pessoas;
- d) Conhecimento básico de métodos, processos e ferramentas de gestão da qualidade;
- e) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

#### 3.1.4. Auxiliar de Atendimento

Empregado da contratada, cumprindo jornada de 06 (seis) horas diárias, respeitadas as condições pela NR-17 e acordadas pela Categoria com os sindicatos de classe, com as seguintes atribuições básicas:

- a) Avaliação, elaboração e emissão de relatórios (gráficos);
- b) Realizar a conferência de documentação, malote, controle de material de expediente e demais serviços inerentes à manutenção da rotina de trabalho;
- c) Realizar atividades voltadas para a recepção e orientação ao cidadão, pré-triagem, emissão de senhas, ordenamento de fila e encaminhamentos aos guichês de atendimento, bem como apoiar atividades das Unidades de Serviços;
- d) Registrar os dados dos clientes no sistema de abertura de chamados;
- e) Agir com calma e tolerância frente a situações que fuja aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- f) Adaptar-se às normas e regulamentos de atendimento;
- g) Engajar-se à missão e diretrizes da Central de Relacionamento DETRAN/RS.

##### 3.1.4.1. Perfil do Auxiliar de Atendimento:

Escolaridade: Ensino Médio completo.

Idade: maior de 18 anos.

Os requisitos mínimos justificam-se tendo em vista as atividades a serem desempenhadas pelo respectivo posto, dentre elas, o atendimento ao público externo.



- a) Bom conhecimento de microinformática, pacote Office, ambiente web;
- b) Conhecimentos básicos em Sistemas Operacionais Windows e Linux;
- c) Conhecimento básico de Internet e Intranet;
- d) Comunicativo, educado, cordial, boa fluência verbal, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição;
- e) Capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- f) Capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- g) Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

#### 4. DO TREINAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS

4.1. O treinamento de capacitação inicial e reciclagens serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2. Cabem à contratada todos os custos relativos a treinamento de capacitação.

##### 4.3. Capacitação

4.3.1. Entende-se por capacitação todo o processo de treinamento, desenvolvimento de conhecimentos e habilidades, reciclagem de conteúdos e treinamentos pontuais de campanhas ou serviços para os profissionais designados pela CONTRATADA.

4.3.2. A empresa CONTRATADA deverá oferecer estrutura às suas custas, para promover a capacitação da totalidade dos profissionais designados.

4.3.2.1. Entende-se por estrutura: materiais impressos, materiais visuais, sala de treinamento, deslocamento, hospedagem e alimentação do treinando e do instrutor da empresa contratada, *coffee-break*, recursos de áudio e vídeo e demais custos fixos ou variáveis decorrentes do treinamento.

4.3.3. O DETRAN/RS se reserva o direito de solicitar, sempre que necessário, a documentação pertinente aos treinamentos ministrados pela CONTRATADA, aos funcionários a serviço do objeto desta licitação.

##### 4.4. Treinamento Inicial

4.4.1. Trata-se de conteúdo básico e imprescindível a todos os colaboradores da Central de Relacionamento DETRAN/RS, contendo informações gerais sobre o DETRAN/RS, serviços, normas e procedimentos.

a) A CONTRATADA, ao assumir as atividades junto ao DETRAN/RS, já deverá ter em seu quadro todos os postos preenchidos por operadores devidamente treinados.

4.4.2. Em casos de exceção a esta regra, a CONTRATADA deve comunicar ao DETRAN/RS, para definição, em conjunto, da solução adequada a cada caso concreto.

##### 4.5. Programa de Treinamento

4.5.1. O Programa de Treinamento para as UNIDADES DE ATENDIMENTO está dividido em duas etapas: a primeira etapa tem como objetivo a capacitação e treinamento para a implantação das UNIDADES DE ATENDIMENTO, devendo ocorrer no 1º mês após o início do contrato, com carga horária de 8h, e a segunda, uma reciclagem, voltada para atualização e educação continuada, semestralmente, com



carga horária de 4h, necessária para a manutenção da qualidade do atendimento prestado.

4.5.2. Inicialmente todos os funcionários deverão participar dos seguintes módulos:

- a) Diretrizes e pressupostos do programa – trazer a conscientização dos participantes com relação ao alinhamento dos elementos principais da vida corporativa: cultura, visão, missão, objetivos e a importância do papel individual dos colaboradores;
- b) Comportamental – desenvolver uma comunicação eficaz com foco na melhoria da qualidade dos relacionamentos entre as pessoas que compõem o ambiente corporativo;
- c) Qualidade no Atendimento – despertar os atendentes e demais funcionários que lidam diretamente com o público sobre os impactos gerados pelo bom ou mau atendimento bem como a importância do constante aperfeiçoamento pessoal quanto aos aspectos técnicos e sociais;
- d) Serviços técnicos e especializados – treinar os funcionários selecionados para exercer a função de Atendente e demais funções administrativas e operacionais para aprender a operar sistemas e equipamentos pertinentes às atividades e tarefas sob sua responsabilidade.

4.6. **Formação do Multiplicador da Empresa Contratada**

4.6.1 O DETRAN/RS realizará 01 (um) treinamento de formação inicial com os Multiplicadores (prepostos) da empresa CONTRATADA, para que possam atuar nos treinamentos, repassando o conhecimento e metodologias necessárias ao bom desempenho dos recursos humanos, ao longo da prestação do serviço. Para este treinamento, os custos de deslocamento, hospedagem e alimentação dos treinandos, bem como o local para realização e a infraestrutura necessária são responsabilidades da empresa CONTRATADA. Demais custos (materiais de apoio e instrutor) são de responsabilidade do DETRAN/RS.

4.6.2. Caso haja novos multiplicadores no quadro da prestadora, a empresa CONTRATADA é responsável pela formação básica e inicial, anteriormente passada pelo DETRAN/RS.

4.6.3. O Multiplicador da CONTRATADA deverá estar plenamente capacitado, para ministrar os treinamentos e reciclagens solicitadas pelo DETRAN/RS.

4.6.4. A capacitação plena dos Multiplicadores se dará através da avaliação dos seguintes critérios:

- Frequência no treinamento ministrado – 100%;
- Resultado obtido em prova específica a ser ministrada após o término do treinamento = acima de 90% de acertos.

5. **UNIFORME E IDENTIFICAÇÃO FUNCIONAL**

5.1. O uniforme a ser adotado para as UNIDADES DE ATENDIMENTO deve utilizar as cores padrão adotadas pela Autarquia, alinhada à concepção atualizada da logomarca. O estilo e o tecido devem estar de acordo com o clima local proporcionando elegância e conforto para os funcionários. Todos os funcionários deverão estar devidamente uniformizados.



- 5.2. Cada funcionário deverá receber inicialmente um kit contendo vestuário e acessórios masculino ou feminino, devendo sua reposição ser anual.
- 5.3. A composição mínima do kit feminino deverá conter:
- a) 02 (duas) blusas manga curta
  - b) 02 (duas) blusas manga longa
  - c) 01 (uma) saia
  - d) 02 (duas) calças
  - e) 01 (um) blazer
  - f) 01 (uma) echarpe
  - g) 01 (um) vestido com modelagem para grávida (disponível quando necessário)
- 5.4. A composição mínima do kit masculino deverá conter:
- a) 02 (duas) camisas manga curta
  - b) 02 (duas) camisas manga longa
  - c) 02 (duas) calças
  - d) 01 (um) blazer
  - e) 02 (duas) gravatas
- 5.5. Embora os kits sejam renovados anualmente, os casos especiais devem ser analisados pelo Supervisor da UNIDADE DE ATENDIMENTO juntamente com o responsável pela CONTRATADA.
- 5.6. O uso de crachás de identificação é imprescindível, por ser de extrema relevância para as organizações que tem uma grande quantidade de funcionários atendendo a clientes de forma presencial.
- 5.7. A identidade funcional além de permitir ao cidadão identificar o funcionário que está prestando o atendimento, possibilita a segurança, registro de frequência, movimentação de pessoal e o acesso a áreas restritas.
- 5.8. O primeiro conjunto de uniformes deverá ser entregue aos funcionários até o início da prestação dos serviços.
- 5.9. Não será admitido o uso de uniformes rasgados, manchados, furados, encardidos etc.
- 5.10. Os funcionários deverão estar sempre calçados, não sendo permitido o uso de sandálias ou chinelos.
6. **REUNIÕES DE ACOMPANHAMENTO DE DESEMPENHO**
- 6.1. O DETRAN/RS e a CONTRATADA deverão promover reuniões mensais, 2h cada, para acompanhamento, controle e avaliação dos serviços, ou sempre que necessário, mediante agendamento.
7. **CONTROLE DA QUALIDADE E SATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO**
- 7.1. Os tempos de atendimento serão controlados por senhas e deverão servir de base para análise de desempenho e capacidade de atendimento, gerando-se composições e dimensionamento das equipes adequadas à demanda de cada UNIDADE DE ATENDIMENTO.
- 7.2. Essa análise deverá abranger para cada tipo de serviço ofertado na UNIDADE DE ATENDIMENTO:



- a) Tempo médio diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual dos atendimentos a requerentes na UNIDADE DE ATENDIMENTO, por tipo de serviço;
  - b) Tempo médio de atendimento por guichê, por atendente e por serviço, diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual;
  - c) Tempo mínimo de atendimento verificado no mês, por guichê, por atendente e por serviço;
  - d) Tempo máximo de atendimento verificado no mês, por guichê, por atendente e por serviço;
  - e) Quantidade de desistências de atendimento diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual.
- 7.3. Para a verificação da qualidade do atendimento, cada guichê de atendimento deverá ser dotado de sistemática e ferramenta de registro de avaliação dos serviços pelos requerentes, cujos registros, associados às informações acima especificadas, comporão a base de análise da qualidade do atendimento.
- a) A ferramenta de registro de avaliação dos serviços deverá ser composta por dispositivos específicos, localizados em cada guichê e integrados ao sistema de gestão do atendimento;
  - b) Os dispositivos de registro de avaliação de serviços deverão apresentar 04 (quatro) perguntas relacionadas aos indicadores de qualidade com 04 (quatro) opções de avaliação: "ótimo", "bom", "regular" e "ruim";
  - c) O registro de avaliação de serviços deverá ser orientado pelo atendente ao final do atendimento;
  - d) O registro por escrito de elogios, reclamações e sugestões será opcional ao requerente, o qual poderá fazer uso de formulário específico a ser disponibilizado na triagem, em aparadores e nos locais de circulação, distribuídos pela UNIDADE DE ATENDIMENTO.
- 7.4. O atendente deverá informar ao requerente sobre a disponibilidade do formulário de manifestação.
- 7.5. Caso o requerente opte pelo preenchimento, o formulário deverá ser fornecido ao requerente junto com as orientações de como preenchê-lo e onde depositá-lo.
- 7.6. O emissor de senhas deverá oportunizar a emissão de senhas preferenciais para atendimentos prioritários.
- 7.7. Dos Sistemas Corporativos Para Gerenciamento De Qualidade E Satisfação
- 7.7.1. Sistema Central
- 7.1.1.1. O Sistema Central deverá ser implantado pela CONTRATADA com os seguintes objetivos principais:
- a) Consolidar todos os dados e informações de gestão e administração, de forma a constituir um sistema centralizado que integre todas as aplicações centrais e remotas de gestão e administração;
  - b) Os módulos do Sistema Central deverão estar de acordo com a relação a seguir:
    - Gestão do atendimento por senhas;
    - Controle de demanda;
    - Controle dos pré-requisitos para realização dos serviços, a ser utilizado nas triagens;



- Registro de ocorrências;
- Help e chat online;
- Gerenciamento das manifestações;
- Gerenciamento técnico de infraestrutura;
- Gerenciamento de pessoal.

c) Disponibilizar acesso do DETRAN/RS aos dados e informações de gestão das Unidades de Atendimento por intermédio de página(s) web com acesso controlado, sendo que as informações a serem disponibilizadas serão definidas durante a etapa de operacionalização do contrato;

d) Servir como repositório de dados das UNIDADES DE ATENDIMENTO (back-up), para o caso de perda de informações de sistemas das UNIDADES DE ATENDIMENTO;

e) Permitir integração com o sistema de ATENDIMENTO PRESENCIAL e ATENDIMENTO VIRTUAL.

## 8. DOS SISTEMAS APLICATIVOS DE GERENCIAMENTO DE QUALIDADE E SATISFAÇÃO

- 8.1. O gerenciamento e controle dos processos que comprometem o desempenho operacional dos serviços prestados pelas UNIDADES DE ATENDIMENTO devem dispor de sistemas aplicativos que facilitem e auxiliem os gestores na execução das suas atividades administrativas, operacionais e gerenciais.
- 8.2. Sendo assim, a CONTRATADA será responsável, sempre que necessário, por desenvolver ou customizar os sistemas aplicativos integrantes do escopo de fornecimento, em suas dependências, cabendo ao DETRAN/RS aprovar previamente a modelagem dos processos e as especificações funcionais pertinentes, com base nas quais deverá ser realizado o desenvolvimento e/ou a customização.
- 8.3. A CONTRATADA será responsável, sempre que necessário, pela implementação, aprimoramento e manutenção dos sistemas aplicativos, garantindo o seu pleno funcionamento e adequabilidade às necessidades funcionais e operacionais durante o período de vigência do contrato.
- 8.4. O DETRAN/RS deverá ter, sem qualquer ônus, licença de uso perpétuo dos módulos de software aplicativo a serem desenvolvidos para atendimento aos requisitos especificados neste documento.
- 8.5. Os aplicativos imprescindíveis à operacionalização das UNIDADES DE ATENDIMENTO são:
- GESTÃO DO ATENDIMENTO POR SENHAS;
  - CONTROLE DE DEMANDA;
  - CONTROLE DE ITENS E CHECK LIST NA TRIAGEM;
  - REGISTRO DE OCORRÊNCIAS;
  - HELP ONLINE;
  - GERENCIAMENTO TÉCNICO DE INFRAESTRUTURA de TI;
  - GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES;



• GERENCIAMENTO DE PESSOAL.

A seguir, são especificados os requisitos básicos de cada um destes aplicativos.

8.5.1. **Gestão do Atendimento por Senhas**

a) Objetivo:

- Gerenciar os tempos de atendimento e de espera por serviço com base na emissão da senha de atendimento e nos eventos de início e finalização do atendimento, além de executar o controle de filas para atendimento nos guichês.

b) Dados de Entrada:

- Início de atendimento nas estações de recepção ou triagem;
- Fim de atendimento nas estações de recepção ou triagem, sem a solicitação de emissão de senha;
- Seleção do serviço para o qual será encaminhado o requerente;
- Solicitação de emissão de senha comum ou preferencial na triagem;
- Início do atendimento;
- Finalização do atendimento;
- Avaliação do atendimento.

c) Processamento:

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- Gerenciamento diário dos números atribuídos a senhas;
- Geração de senha numérica para cada solicitação;
- Enfileiramento das senhas emitidas, considerando o tipo de senha e a dinâmica do atendimento por serviço;
- Acionamento dos painéis eletrônicos para a chamada de senha de acordo com a estratégia estabelecida de atendimento por guichê;
- Registro da data e hora de emissão de cada senha;
- Chamada nos painéis apenas senhas já emitidas;
- Captura do comando de início de atendimento em cada estação de atendimento;
- Programação de prioridades de atendimento;
- Tratamento dos tempos de espera por guichê, emitindo alarme quando da ultrapassagem do limite estabelecido (limite programável por serviço);
- Supervisão da chamada de senhas de cada guichê e da respectiva liberação;
- Identificação e registro de senhas não atendidas;
- Cálculo do tempo de atendimento nas estações de recepção;
- Cálculo do tempo de espera associado a cada senha;
- Captura do evento de finalização do atendimento em cada estação;
- Cálculo do tempo de atendimento associado a cada senha;
- Montagem das tabelas diárias de tempos de espera, tempos de atendimento por senha e por serviço e desistências, considerando senhas comuns e senhas preferenciais;



- Cálculo dos tempos médios de atendimento e de espera por faixa horária e total diário, por serviço;
- Suportar o completo gerenciamento em tempo real de todas as fases do atendimento em seus diversos setores em cada UNIDADE DE ATENDIMENTO, através de níveis hierárquicos, definidos como gestores, supervisores e atendentes;
- O sistema deve possuir recursos de configurações de gerenciamento que dispensem a necessidade de intervenções dos gestores, incluindo: emissão de mensagens de alerta quando houver ocorrências fora de faixa, do tipo: tempo de atendimento excedido, ausência injustificada do atendente em seu posto de atendimento, número excedente de pessoas na fila, chat para comunicação em tempo real entre gestores e atendentes, etc.
- O sistema deve dispor de interface web que permita aos gestores monitorar em tempo real, via Intranet e Internet, todo o fluxo de atendimento nas diversas UNIDADES DE ATENDIMENTO. A interface web também deve permitir o acesso do DETRAN/RS por meio de usuário e senha.
- O sistema deve permitir configuração e consulta da previsão do tempo de espera, na triagem, bem como, possibilitar sua impressão no ticket de senha.
- Permitir a configuração de tempo ideal de atendimento por tipo de serviço, a fim de subsidiar o planejamento e alocação de recursos.
- A solução deve contemplar o registro de todos os procedimentos operacionais relativos ao atendimento, tendo como básicos os seguintes parâmetros:
  - ✓ Atendimento diferenciado por órgão/setor/serviço;
  - ✓ Agendamento Dinâmico;
  - ✓ Gestão Integrada Corporativa;
  - ✓ Completa integração entre setores informatizados e não informatizados;
  - ✓ Configuração e emissão de relatórios gráficos e estatísticos.
- Deve dispor de rotina de backup automático, que impossibilite a perda de dados ou interrupção no funcionamento do sistema, mesmo quando o micro servidor de rede falhar, excluindo-se falhas específicas na rede estruturada do cidadão.
- A efetiva conclusão de todos os serviços e transações registrados, prevendo-se cancelamentos ou recuperações automáticas no caso de desistências de atendimento, falhas, queda de comunicação, queda de energia ou ocorrências afins.
- Registro de todas as ocorrências de falha/recuperação do aplicativo durante o funcionamento.
- Backup de toda movimentação do atendimento nas UNIDADES DE ATENDIMENTO e registro de todos os logs.
- Rotinas de geração automática de cópias de segurança.

#### d) Resultados

Consultas e relatórios sobre os tempos de espera e de atendimento, com tempos médios por serviço ou por tipo de senha, estratificados da seguinte forma:



- T1: desde a emissão da senha até a chamada da mesma pelo painel eletrônico;
- T2: desde a chamada da senha pelo painel eletrônico até o início do atendimento no guichê;
- T3: desde o início do atendimento até a finalização do atendimento;
- Tempos médios por faixa horária e por tipo de senha;
- Número e percentual de desistências, total diário e por serviço;

O módulo de supervisão deve fornecer a apuração dos seguintes relatórios e gráficos estatísticos mínimos:

- Apuração por atendente;
- Apuração por órgão;
- Apuração por serviço;
- Apuração por UNIDADE DE ATENDIMENTO;
- Apuração por terminal de atendimento;
- Apuração por faixa de horário;
- Motivo e suspensão por atendente;
- Agendamento;
- Comparativo mensal;
- Configuração geral do atendimento;
- Rastreamento de senha;
- Rastreamento de atendente;
- Registro de entrada e saída;
- Resumo do atendimento;
- Serviços e atividades;

Visualização dos seguintes itens em tempo real por UNIDADE DE ATENDIMENTO:

- Número de terminais de atendimento em uso;
- Número de terminais em atendimento;
- Número de terminais ociosos;
- Número de pessoas na fila;
- Total de atendimentos;
- Total de avaliações;
- Totalização por tipo de avaliação;
- Apuração por prioridade de atendimento;
- Apuração por atividade;
- Quantidade de senhas retiradas e não atendidas.

e) Painel Eletrônico Programável

Para executar as chamadas aos cidadãos, devem ser disponibilizados Painéis Eletrônicos Programáveis ou monitores LCD, distribuídos em todas as Unidades de Atendimento, permitindo demonstrar as seguintes informações em tempo real:



- Número da senha;
- Número do guichê;
- Serviço, categoria ou Órgão;
- Data, hora e Dia da semana;
- Mensagens pré-programadas e instantâneas.

Os painéis de chamada devem possuir acabamento em pintura eletrostática na cor preto, e estar equipados com sinal sonoro para alerta das chamadas com regulagem de volume.

f) Terminal de Avaliação do Atendimento

Cada guichê de atendimento deverá contar com um Terminal de Avaliação com 4 (quatro) perguntas relacionadas aos indicadores de qualidade com 4 (quatro) teclas para avaliação do quesito selecionado: "ótimo", "bom", "regular" e "ruim".

#### 8.5.2. Controle de Demanda

a) Objetivos

Registrar os fluxos diários de demanda por serviços nas UNIDADES DE ATENDIMENTO, consolidá-los por UNIDADE DE ATENDIMENTO e consolidar os dados de todas as UNIDADES DE ATENDIMENTO em nível central. Inferir o comportamento da demanda por UNIDADE DE ATENDIMENTO e para todas as UNIDADES DE ATENDIMENTO para períodos futuros com base no histórico armazenado.

b) Dados de Entrada

Dados de demandas estimadas em base mensal, por serviço, por órgão e por UNIDADE DE ATENDIMENTO e consolidados para todas as UNIDADES DE ATENDIMENTO, inclusive sobre sazonalidades previsíveis.

Informações de senhas emitidas e serviços associados provenientes do módulo "Gestão do Atendimento por Senhas".

Informações sobre atendimentos na estação de triagem (sem emissão de senhas).

c) Processamento

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- Verificação da consistência dos dados recebidos;
- Registros das informações recebidas;
- Cálculo das demandas horárias, por período e diárias por UNIDADE DE ATENDIMENTO, por órgão e por serviço;
- Comparação automática das DEMANDAS REAIS com as DEMANDAS PROJETADAS e registro dos desvios verificados;
- Construção de modelos de comportamento de demandas para períodos futuros, com base nos dados históricos registrados;
- Emissão de alertas para situações onde a demanda inferida supera a demanda estimada.

d) Resultados

Consultas e relatórios sobre:



- Comportamento real da demanda, por UNIDADE DE ATENDIMENTO, consolidado para todas as UNIDADES DE ATENDIMENTO, por serviço, em períodos selecionáveis;
- Desvios pontuais e acumulados entre a DEMANDA REAL e a DEMANDA PROJETADA, por UNIDADE DE ATENDIMENTO, consolidado para todas as UNIDADES DE ATENDIMENTO, por serviço, em períodos selecionáveis;
- Previsões de demandas para períodos futuros, por UNIDADE DE ATENDIMENTO, consolidado para todas as UNIDADES DE ATENDIMENTO, por serviço, em períodos selecionáveis.

#### 8.5.3. Controle de Itens de *Checklist* na Triagem

##### a) Objetivo

Servir de ferramenta para a criação, a manutenção, a homogeneização e a adequação dos procedimentos de *checklist* nas estações de triagem das UNIDADES DE ATENDIMENTO.

##### b) Dados de Entrada

Procedimentos de *checklist* originais, digitados em nível central;

Atualização dos procedimentos de *checklist*, digitados em nível central;

##### c) Processamento

Deverá permitir a entrada de dados relativa a todos os itens para cada serviço prestado na UNIDADE DE ATENDIMENTO, abrangendo, para cada um:

- A descrição detalhada do item;
- A inclusão de imagens de modelo(s) de referência, quando aplicável;
- As restrições com relação à aceitação do item parte do processo de solicitação do serviço;
- As informações de como obtê-lo;
- A discriminação dos dados da(s) entidade(s) que o fornece(m);
- Armazenamento dos procedimentos de *checklist* originais e de todas as versões posteriores, de forma a manter o histórico da evolução desses procedimentos;
- Controle de versões dos procedimentos de *checklist*;
- *Download* da versão original e das atualizações para as estações de triagem das UNIDADES DE ATENDIMENTO.

##### d) Resultados

- Telas de consultas a procedimentos de *checklist*;
- Telas de entrada de dados de geração e atualização de procedimentos de *checklist*.

#### 8.5.4. Registro de Ocorrências

##### a) Objetivos

Consolidar ao nível de cada UNIDADE DE ATENDIMENTO e em nível central as ocorrências sociais e operacionais nas UNIDADES DE ATENDIMENTO de forma a permitir o acompanhamento contínuo e avaliação pela gestão no sentido de obter subsídios para a elaboração de estratégias de prevenção das mesmas.



b) Dados de Entrada

Registro local de ocorrências, constando de:

- Identificação da UNIDADE DE ATENDIMENTO;
- Responsável pelo registro;
- Classificação da ocorrência (social/operacional);
- Caracterização da ocorrência, por seleção de ocorrências padronizadas ou por texto livre;
- Dimensionamento das consequências, por seleção de texto padronizado ou texto livre;
- Descrição das providências tomadas;
- Atualização da evolução da ocorrência;
- Finalização da ocorrência.

c) Processamento

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- Indexação automática de cada ocorrência, por tipo e por UNIDADE DE ATENDIMENTO;
- Manutenção de tipos padronizados de ocorrências, permitindo atualizações;
- Disponibilização de telas de entrada de dados e atualizações por ocorrências;
- Controle das ocorrências não finalizadas;
- Emissão de alertas diários sobre ocorrências não finalizadas, no Sistema Central e nas estações de retaguarda da UNIDADE DE ATENDIMENTO onde foi registrada a ocorrência.

Cálculo de estatísticas conforme abaixo:

- Percentual de ocorrências operacionais por número de atendimentos, por UNIDADE DE ATENDIMENTO e consolidado global, em períodos selecionáveis;
- Percentual de ocorrências sociais por número de atendimentos, por UNIDADE DE ATENDIMENTO e consolidado global, em períodos selecionáveis;
- Percentual de ocorrências finalizadas por total de ocorrências, sociais e operacionais, por UNIDADE DE ATENDIMENTO, consolidado global, por períodos selecionáveis;
- Percentual de ocorrências não finalizadas por total de ocorrências, sociais e operacionais, por UNIDADE DE ATENDIMENTO, consolidado global, por períodos selecionáveis.

d) Resultados

Telas de consulta a ocorrências por ocorrência ou por UNIDADE DE ATENDIMENTO, por data, por período de registro ou de finalização, por ocorrências finalizadas e não finalizadas, por palavra-chave, etc. Além dos relatórios relativos às telas de consultas, relatórios estatísticos conforme acima.

8.5.5. **Help Online**

a) Objetivo



Disponibilizar nas estações de trabalho dos atendentes e demais estações de trabalho das UNIDADES DE ATENDIMENTO ajuda com relação a procedimentos de atendimento relativos aos serviços prestados nas UNIDADES DE ATENDIMENTO e demais processos administrativos e operacionais internos às UNIDADES DE ATENDIMENTO.

b) Dados de Entrada

Cadastramento dos manuais de processos e procedimentos e atualizações;

c) Processamento

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- Consolidação dos manuais de processos e procedimentos em nível central;
- Facilidades de associação de textos com figuras e imagens;
- Estruturação das alternativas de solicitação de ajuda por processo, procedimento, assunto, palavra-chave, figura, imagem, etc.;
- Disponibilizar facilidades para atualização de conteúdos protegidas contra acesso indevido;
- Acesso aos procedimentos de *checklist* da triagem;

d) Resultados

Menu de ajuda selecionável por processo, procedimento, assunto ou palavra-chave.

#### 8.5.6. Gerenciamento Técnico de Infraestrutura de TIC

a) Objetivo

Supervisionar a disponibilidade e o desempenho dos equipamentos e sistemas integrantes das UNIDADES DE ATENDIMENTO.

b) Dados de Entrada

Informações em tempo real provenientes dos equipamentos e sistemas;

c) Processamento

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- Visualização dos componentes ligados e ativos em cada UNIDADE DE ATENDIMENTO;
- Identificação remota de indisponibilidade de componentes da infraestrutura de sistemas;
- Alarmes emitidos, reconhecidos e solucionados;
- Capacidade de diagnósticos de análise de causa raiz (RCA – *Root Cause Analysis*);
- Capacidade de acessar qualquer estação de trabalho remota instalada em qualquer UNIDADE DE ATENDIMENTO, para diagnosticar eventual falha e, se necessário, efetuar carga automática de módulos de software;
- O sistema de gerenciamento técnico deverá estar integrado ao módulo *Help Desk* em nível de supervisão e monitorado pela estrutura de pessoal responsável pela operação do *Help Desk*.

d) Resultados

- Telas gráficas de monitoração dos equipamentos e sistemas;



- Alarmes diversos em tela;
- Emissão de relatórios em tela ou impressos, em períodos selecionáveis, detalhando os eventos ocorridos e detalhes das ocorrências.

#### 8.5.7. Gerenciamento das Manifestações

##### a) Objetivo

Registrar, controlar e acompanhar as manifestações expressas pelos cidadãos nas UNIDADES DE ATENDIMENTO.

##### b) Dados de Entrada

- Data do registro da manifestação;
- Identificação da UNIDADE DE ATENDIMENTO;
- Identificação do Serviço;
- Classificação da manifestação: reclamação; elogio; sugestão;
- Descrição do fato;
- Descrição e data das providências tomadas;
- Identificação do Cidadão.

##### c) Processamento

Este sistema deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- Encaminhamento das reclamações ao setor competente;
- Acompanhamento e controle das respostas;
- Encaminhamento das sugestões;
- Acompanhamento das sugestões implementadas;
- Identificação dos serviços de maiores reclamações, dos elogios e sugestões;
- Emissão de alertas diários sobre manifestações finalizadas, no Sistema Central e nas estações de retaguarda da UNIDADE DE ATENDIMENTO onde as mesmas foram registradas;
- Análise das manifestações por dia/mês/ano;
- Percentual das manifestações por classificação e comparativo com o número de atendimentos realizados no período.

##### d) Resultados

- Comparativo entre reclamações efetuadas e respostas encaminhadas;
- Comparativo de sugestões efetuadas e sugestões adotadas;
- Itens e serviços mais reclamados;
- Sugestões mais solicitadas;
- Datas de maiores manifestações;
- Consolidação das manifestações por classificação e por UNIDADE DE ATENDIMENTO.

#### 8.5.8. Gerenciamento de Pessoal

##### a) Objetivo

Registrar, controlar e acompanhar a contratação, movimentação e desligamento dos funcionários terceirizados e efetivos, bem como integrar as informações de absentismo, capacitação e treinamento e qualidade no atendimento.



## b) Dados de entrada

- Relação de funcionários por UNIDADE DE ATENDIMENTO;
- Relação de funcionários desligados;
- Registro do absenteísmo por funcionário, advertências e suspensão;
- Relação dos funcionários capacitados e treinados por curso;
- Registro referente à qualidade de atendimento por funcionário;
- Registro da avaliação de desempenho funcional;
- Registro da movimentação do funcionário.

## c) Processamento

Este sistema deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- Quantidade de funcionários por UNIDADE DE SERVIÇO, por vínculo empregatício e por UNIDADE DE ATENDIMENTO;
- Acompanhamento e avaliação do desempenho funcional;
- Controle da movimentação do funcionário, dentro e fora da UNIDADE DE ATENDIMENTO onde está lotado.

## d) Resultado

Relatórios e planilhas que auxiliam os gestores a tomar decisões quanto à gestão do quadro de pessoal de uma UNIDADE DE ATENDIMENTO.

**9. INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS**

A CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento e implantação de solução integrada com os diversos sistemas integrantes da solução global, de forma a assegurar o correto e completo funcionamento desses sistemas e garantir o tratamento e armazenamento adequado de todos os dados manipulados nos diversos processos operacionais abrangidos, em conformidade com as especificações definidas a seguir:

**9.1. Segurança de Acesso aos Sistemas**

A segurança da solução global integrada deverá ser administrada a partir do sistema central, através de protocolo padrão específico para comunicação com os diversos subsistemas, visando à definição de níveis de acesso, de mecanismos de auditoria, de informações dos usuários, dentre outros.

**9.2. Integração em Nível Local**

A solução a ser implantada nas UNIDADES DE ATENDIMENTO exigirá a integração local para assegurar o desempenho das seguintes funções:

- a) Implementar a unicidade de dados dos requerentes de documentos oficiais, de forma a eliminar a possibilidade de associar dados de diferentes requerentes a um mesmo documento oficial;
- b) Cumprir todos os procedimentos de atendimento a requerentes, relativos aos serviços disponíveis na UNIDADE DE ATENDIMENTO;
- c) Armazenar localmente os dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados;
- d) Controlar os estoques locais de Materiais específicos;



- e) Sincronizar as bases de dados locais com as bases de dados sistema central, considerando as possibilidades de contingência em termos de indisponibilidade da rede de comunicação e/ou de acessórios, dispositivos e equipamentos locais;
- f) Permitir o desencadeamento de todos os procedimentos de administração e gerenciamento global da UNIDADE DE ATENDIMENTO.

Essa integração deverá ser implementada de forma a assegurar que não haverá perda de informações e nem interrupção de atendimento ao cidadão devido a falhas de sistemas ou indisponibilidade de acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais locais.

### 9.3. Integração Entre As Unidades De Atendimento e o Sistema Central

A solução a ser implantada exigirá a integração dos subsistemas das UNIDADES DE ATENDIMENTO com o sistema central para assegurar o desempenho das funções descritas a seguir:

#### 9.3.1. Nas Unidades de Atendimento

Organizar e enviar para o sistema central:

- a) Dados relativos a consultas nos sistemas computacionais centrais;
- b) Dados para atualização dos sistemas centrais;
- c) Dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados;
- d) Dados de desempenho operacional, administração e gerenciamento da UNIDADE DE ATENDIMENTO.

Receber e tratar os dados recebidos do sistema central:

- a) Respostas às consultas solicitadas aos sistemas computacionais centrais;
- b) Atualização dos bancos de dados locais;
- c) Parâmetros de configuração de sistemas computacionais locais;
- d) Atualizações de software;
- e) Mensagens operacionais, a serem definidas durante a etapa de operacionalização do contrato.

#### 9.3.2. No Sistema Central

Organizar e enviar para as UNIDADES DE ATENDIMENTO:

- a) Respostas às consultas aos sistemas computacionais centrais;
- b) Atualização dos bancos de dados locais;
- c) Parâmetros de configuração de sistemas computacionais locais;
- d) Atualizações de software;
- e) Mensagens operacionais, a serem definidas durante a etapa de operacionalização do contrato;
- f) Receber e tratar os dados recebidos das UNIDADES DE ATENDIMENTO;
- g) Solicitação de consultas nos sistemas computacionais centrais;
- h) Dados para atualização dos sistemas centrais;
- i) Dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados;
- j) Dados de desempenho operacional, administração e gerenciamento das UNIDADES DE ATENDIMENTO;



- k) Dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados e registrados no sistema de gestão do atendimento por senhas.

### 9.3.3. Integração em Nível Central

A solução a ser implantada exigirá a integração dos sistemas em nível central para assegurar o desempenho das funções descritas a seguir:

- Implementar a UNIDADE DE ATENDIMENTO de controle estatístico e armazenamento de dados referentes ao atendimento, com informações consolidadas do Sistema de Gerenciamento do atendimento;
- Controle de armazenamento das informações do Sistema de Ponto Eletrônico, possibilitando a análise e acompanhamento individual e global do quadro de pessoal;
- Estabelecimento de normas e padronização de formato e periodicidade de relatórios.

## 10. TESTES DE ACEITAÇÃO

Os testes de aceitação têm por objetivo demonstrar ao DETRAN/RS o correto e completo funcionamento da solução global de atendimento ao cidadão antes da entrada em operação das UNIDADES DE ATENDIMENTO.

Esses testes deverão ser realizados em dois grupos – testes operacionais e testes funcionais - com os seguintes objetivos:

- Garantir o funcionamento e a operacionalidade dos acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais instalados em cada local, com as correspondentes interconexões, visando à liberação para início de operação, por intermédio dos testes operacionais;
- Demonstrar a compatibilidade e fidelidade da solução implantada às especificações mínimas estabelecidas neste documento e com as alterações acordadas durante a etapa de operacionalização do contrato, além de comprovar a eficiência, funcionalidade e operacionalidade dessa solução no atendimento ao cidadão, por intermédio dos testes funcionais.

Todos os testes serão acompanhados pelo DETRAN/RS, que designará os responsáveis para cada tipo de teste em cada UNIDADE DE ATENDIMENTO, de acordo com o Plano de Testes de Aceitação a ser submetido à aprovação prévia do DETRAN/RS, a quem caberá a formalização da aceitação.

O detalhamento do Plano de Testes será definido quando da execução da etapa de operacionalização do contrato, sendo elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo DETRAN/RS.

O Plano de Testes deverá contemplar todos os testes a serem executados e deverá ser fornecido ao DETRAN/RS com antecedência mínima de 15 dias corridos do início do primeiro teste.

### 10.1. Testes Operacionais

Os testes operacionais objetivam garantir o pleno funcionamento de dispositivos, equipamentos, sistemas e os demais itens de infraestrutura que compõem a



solução global de atendimento ao cidadão, devendo ser aplicados em todas as UNIDADES DE ATENDIMENTO.

Os testes operacionais devem abranger, no mínimo:

- a) A verificação do estado e da correta instalação de todo o mobiliário da UNIDADE DE ATENDIMENTO;
- b) A verificação das interconexões e cabeamento, aplicando os testes cabíveis que comprovem a correta instalação de todas as interligações internas à UNIDADE DE ATENDIMENTO;
- c) A aplicação de testes específicos de funcionamento em todos os dispositivos, equipamentos e sistemas da UNIDADE DE ATENDIMENTO que comprovem estarem os mesmos aptos para entrar em operação.

A CONTRATADA poderá fazer outras verificações e aplicar testes adicionais que julgue necessários para garantir o perfeito funcionamento das UNIDADES DE ATENDIMENTO.

#### 11. CADERNO DE INDICADORES

O caderno de indicadores é composto por um grupo de métricas a serem apuradas por hora, dia e mês com base na operação do Atendimento, conforme abaixo descritos:

##### 11.1. TEMPO MÉDIO DE ESPERA - TME

Mensura o tempo médio de espera do usuário, em minutos, na fila para ser atendido pelo atendente, tendo início no momento da emissão da senha até a chamada pelo painel eletrônico.

A CONTRATADA deverá disponibilizar ao DETRAN/RS relatórios mensais apurados por hora, dia e mês do Tempo médio de Espera.

Meta: 15 minutos

Penalidades:

Faixa	Multa
15 min a 20 min	0,5% do valor da fatura mensal
21min a 30 min	1% do valor da fatura mensal
< 30min	2% do valor da fatura mensal

O Tempo Médio de Espera será calculado mês a mês a partir do relatório gerencial de emissão de senhas, tendo por base a média aritmética de todos os atendimentos mensais.

##### 11.2. ÍNDICE DE ABANDONO - IAB

É a razão direta entre as senhas emitidas e as senhas atendidas por mês de acordo com a seguinte fórmula:



$$\text{IAB} = \frac{\text{Total de Senhas Atendidas}}{\text{Total de Senhas Emitidas}} \times 100$$

A CONTRATADA deverá disponibilizar ao DETRAN/RS relatórios mensais apurados por hora, dia e mês dos Índices de Abandono – IAB, inclusive os que estiverem fora dos critérios de aceitação.

Meta: 95%

Penalidades:

Faixa	Multa
95% a 90%	0,5% do valor da fatura mensal
89% a 85%	1% do valor da fatura mensal
< 85%	2% do valor da fatura mensal

O Índice de Abandono será calculado mês a mês a partir do relatório gerencial de emissão de senhas, tendo por base a média aritmética de todos os atendimentos mensais e todas as senhas emitidas.

#### 11.3. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO - ISA

Representa a satisfação do usuário dentro dos critérios de aceitação, visando mensurar a razão direta o índice de satisfação e o número de pesquisas respondidas.

A CONTRATADA deverá disponibilizar ao DETRAN/RS relatórios mensais apurados por hora, dia e mês do Índice de Satisfação do Atendimento - ISA, inclusive os que estiverem fora dos critérios de aceitação.

Meta: 95% entre atendimentos "ótimos" e "bons"

Penalidades:

Faixa	Multa
De 95% a 90%	0,5% do valor da fatura mensal
De 89% a 85%	1% do valor da fatura mensal
< 85%	2% do valor da fatura mensal

#### 11.4. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS - ICP

Representa a garantia do cumprimento dos prazos de entrega dos relatórios estatísticos mensais de atendimento, e de natureza estratégica e gerencial dos índices relacionados no caderno de indicadores.

Meta: 100% de entrega dentro dos prazos estabelecidos.

Penalidade: 0,2% de multa, por dia de atraso, do total da fatura mensal, por relatório não entregue.



### 11.5. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DA ESCALA DE HORÁRIOS - ICE

Representa o nível de cumprimento da escala vigente de horários de ocupação das PAs – Posições de Atendimento, conforme item 03 da presente Especificação Técnica, por parte da CONTRATADA.

A apuração deverá ser diária através do software de gestão do atendimento pela CONTRATADA, que deverá repassar ao DETRAN/RS um relatório mensal com a quantidade de PAs ocupados por período definido no item 03.

Meta: cumprimento diário da escala vigente, mantendo um nível de serviço na ordem de 95% mensal.

Penalidades: O descumprimento da escala de horário, em qualquer período no dia, acarretará em multa de 0,1% sobre o valor total da fatura mensal, além do desconto do valor referente ao posto de atendimento não preenchido.

### 12. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 12.1. O DETRAN/RS exercerá através de fiscais de contrato, designados por cada unidade de atendimento, a fiscalização e o acompanhamento operacional dos serviços prestados pela CONTRATADA, observando o fiel cumprimento das exigências constantes desta Especificação Técnica, o que não exclui e nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto à perfeita execução do objeto da contratação, fiscalização e supervisão dos serviços por pessoa habilitada.
- 12.2. A Divisão de Gestão de Contratos prestará apoio aos fiscais de Contrato em suas atividades, bem como fará o gerenciamento administrativo do contrato.



Recibí una misa do contrato 003/16, na data  
09/03/16,

  
Frederico Cardoso

09/03/16.