



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DETRAN/RS

CONTRATO DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO, ARMAZENAMENTO E SALVAMENTO DE DADOS
DO SISTEMA DE OUVIDORIA

Das Partes:

CONTRATANTE: DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO, criado pela Lei Estadual nº 10.847, de 20 de agosto de 1996, com sede na Av. Júlio de Castilhos, nº 505, 17º andar, Centro, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ-MF sob nº 01.935.819/0001-03, neste ato representado pelo seu Diretor-Geral, **Sr. Ildo Mário Szinvelski**, inscrito no RG sob o nº 6011481931 SSP/RS e no CPF sob o nº 234.709.920-53, abaixo assinado e identificado, doravante denominado **DETRAN/RS**.

CONTRATADA: PROCERGS – COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, com sede na Praça dos Açorianos, s/nº, em Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ-MF sob nº 87.124.582/0001-04, neste ato representada pelos titulares abaixo assinados e identificados, doravante denominada **PROCERGS**.

O presente contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, escrito abaixo, constante do processo administrativo nº 894-2444/16-2, mediante dispensa do procedimento licitatório, nos termos do Artigo 24, Inciso XVI, da Lei Federal nº 8.666, de 21.06.1993 e legislação pertinente e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1. O presente contrato tem por objeto os serviços de operação, manutenção, armazenamento e salvamento de dados do sistema de Ouvidoria, descrito no ANEXO I do presente instrumento. O sistema de Ouvidoria é processado nos equipamentos localizados nas dependências da PROCERGS.

CLÁUSULA SEGUNDA: DA EXECUÇÃO

A execução do presente contrato abrange as seguintes tarefas e atividades:

2.1 Operação

Esta atividade compreende o processamento do sistema nos equipamentos localizados na **PROCERGS**, operados por pessoal próprio. Engloba o tratamento e recuperação de informações, colocando à disposição do **DETRAN/RS** os programas e os Bancos de Dados **ON-LINE**, para cadastramento e consultas, através de transações e rotinas. O sistema estará disponível para acesso nas 24 (vinte e quatro) horas do dia, todos os dias do ano.

2.2 Manutenção Básica Mensal

Esta atividade compreende as seguintes tarefas:

- 2.2.1 Acompanhamento em produção do sistema, garantindo sua integridade;
- 2.2.2 Atendimento ao DETRAN/RS através de reuniões, telefone, *e-mail*, etc.;
- 2.2.3 Resolução de dúvidas e esclarecimentos sobre o funcionamento do sistema;
- 2.2.4 Realização de manutenções corretivas no sistema, ou seja, correção de falhas cuja





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DETRAN/RS

responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à PROCERGS. Este tipo de manutenção não gera ônus financeiro ao DETRAN/RS.

- 2.2.5 Realização de manutenções adaptativas: desenvolvimento de novos procedimentos e funcionalidades necessárias para adequação do sistema às mudanças no ambiente. Esse item será contabilizado e faturado como "Hora de Consultor"(item de faturamento do contrato de COI) e a quantidade, conforme o nível do(s) profissional(is) envolvido(s), será definida no momento da formalização da solicitação do serviço. Referidas evoluções e ou desenvolvimento de novos procedimentos deverão ser encaminhadas à Ouvidoria Geral do Estado(Coordenadora da solução no Estado) que providenciará junto à PROCERGS, de forma oficial, a liberação para utilização de seus recursos(humanos e técnicos) no sentido de atender a(s) demanda(s) no prazo acordado entre as partes.

- 2.3 Armazenar, salvar e reter as bases de dados referentes do sistema.

Obs.: A periodicidade do salvamento e o prazo de retenção, com relação às bases de dados do DETRAN/RS, serão estabelecidos de comum acordo entre este e a PROCERGS.

- 2.4 Executar, havendo,, rotinas "Batch" previstas no sistema, de acordo com o cronograma estabelecido de comum acordo, entre o DETRAN/RS e a PROCERGS.

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PREÇOS

- 3.1 Os preços mensais do serviço de operação, manutenção básica mensal, armazenamento e salvamento de dados do sistema, base janeiro/2016, são os constantes na Tabela de Preços – ANEXO I, entendidos como preços justos e suficientes para suas respectivas execuções.

- 3.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

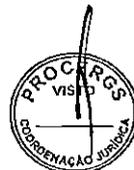
CLÁUSULA QUARTA: DO RECURSO FINANCEIRO

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

Unidade Orçamentária: 44.01
Atividade: 4715
NAD: 3.3.90.39.3924
Recurso: 8000
Nº do Empenho: 16004414956
Data: 28/09/2016

CLÁUSULA QUINTA: DOS PRAZOS

- 5.1 O prazo de duração do contrato é de 48 (quarenta e oito) meses, a contar do início da prestação dos serviços.
- 5.2 Os serviços terão início a contar do recebimento da Autorização da Prestação dos Serviços e serão executados de acordo com as cláusulas deste instrumento.
- 5.3 A autorização de serviço somente poderá ser entregue após a publicação, pelo DETRAN/RS, da súmula do contrato no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DETRAN/RS

5.4 O contratado não tem direito subjetivo a prorrogação contratual.

CLÁUSULA SEXTA: DO PAGAMENTO

6.1 O pagamento deverá ser efetuado mensalmente, após a prestação dos serviços, em até 10 (dez) da apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pelo contratado, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.

6.2 O documento fiscal deverá ser 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 vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.

6.3 A protocolização somente poderá ser feita após a prestação dos serviços por parte do contratado.

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

6.4.1 A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando o contratado:

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

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

6.5 Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.

6.6. Os pagamentos a serem efetuados em favor do contratado, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, do 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 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei federal nº 9.430/1996;

6.7. As empresas dispensadas de retenções deverão entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em duas vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

CLÁUSULA SÉTIMA: DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

7.1 Os valores do presente contrato não pagos na data prevista serão corrigidos até a data do efetivo pagamento, pro rata die, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor - SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

7.2 O valor decorrente da atualização monetária, se houver, será cobrado mediante Nota de Débito, com vencimento aprazado para 10 (dez) dias a contar da data da sua emissão.

CLÁUSULA OITAVA: DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

8.1 O contrato será reajustado, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta.

8.1.1 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.2 O valor do contrato será reajustado, em consequência da variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor - SNIPC, de acordo com a fórmula abaixo:

$$R = P0 \times [(IPCA_n / IPCA_0) - 1]$$

Onde:





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DETRAN/RS

R = parcela de reajuste;

P0 = Preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPCA_n = número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;

IPCA0 = número do índice IPCA referente ao mês da data da proposta, último reajuste.

CLÁUSULA NONA: DO RECEBIMENTO DO OBJETO

9.1 Executados os serviços e estando os mesmos de acordo com o previsto nas cláusulas contratuais, observada a legislação em vigor, serão recebidos pelo **DETRAN/RS** mediante atestado/aceite do responsável,

CLÁUSULA DÉCIMA: DAS OBRIGAÇÕES

10 As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

11.1 Executar os serviços conforme especificações contidas neste instrumento.

11.2 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar ao contratante a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

11.3 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

11.4 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando o contratante autorizado a descontar dos pagamentos devidos ao contratado, o valor correspondente aos danos sofridos.

11.5 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao contratante.

11.6 Respeitar a privacidade e a confidencialidade do conteúdo dos documentos do contratado, comprometendo-se a não editá-los, acessá-los nem divulgá-los, exceto em cumprimento de ordem judicial ou por solicitação do contratante, para identificar ou resolver problemas técnicos que possam comprometer o serviço prestado.

11.7 Havendo, triturar relatórios que, após a utilização, pelo contratante, sejam devolvidos para tal finalidade, assim como os decorrentes de testes (sob hipótese alguma serão os mesmos vendidos, ou dispostos como papel velho, sem a destruição total das informações e do logotipo contratada.

11.8 Manter equipe com conhecimento técnico do Sistema de Ouvidoria para receber, definir e acompanhar as demandas para adequações, atualizações e melhorias da solução objeto deste contrato.

11.9 Manter os equipamentos necessários à operação do Sistema de Ouvidoria. Não está incluída neste contrato a locação de equipamentos (microcomputadores, *notebooks*, impressoras, *scanners*, roteadores, *switches*, etc).

11.10 Comunicar ao contratante qualquer anormalidade constatada referente à execução do presente contrato e prestar os esclarecimentos solicitados.

11.11 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

11.12 Indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com o





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DETRAN/RS

contratante sobre a execução do objeto deste contrato.

11.13 Manter e processar os dados fornecidos pelo contratante, dentro dos prazos e grau de qualidade a serem estabelecidos de comum acordo.

11.14 Manter suporte 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados, para a solução de incidentes operacionais do sistema.

11.15 Oportunizar treinamento ao Sistema de Ouvidoria, no formato EAD, de forma gratuita, antes da efetiva implementação do sistema, com acesso às plataformas de estudo, pela contratante.

11.16 A liberação do curso (EAD) se dará, tantas vezes forem necessárias, através de solicitação do cliente com data (s) devidamente acordada(s) entre as partes.

11.17 A PROCERGS garante o uso do sistema, pelo tempo de vigência do presente contrato.

11.18 A PROCERGS garante manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

11.19 A PROCERGS garante que todos os dados armazenados nas bases de dados do sistema, referentes ao DETRAN/RS, são de propriedade desta.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

12.1 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores designados para esse fim, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

12.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo contratado, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

12.3 Notificar o contratado por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

12.4 Pagar o contratado o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste instrumento.

12.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços do contratado, nos termos da legislação vigente.

12.6 Dar ao contratado, as condições necessárias à exceção regular do contrato.

12.7 Indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com a PROCERGS sobre a execução do objeto deste contrato;

12.8 Comunicar à contratada, via central de atendimento (*Help Desk*), os incidentes que ocorrerem no uso do Sistema de Ouvidoria;

12.9 Assumir a responsabilidade pelo conteúdos das informações e documento inseridos e mantidos no sistema de Ouvidoria pelos seus administradores e usuários;

12.10 Manter sob rigoroso sigilo e segurança todas as senhas e códigos utilizados no sistema de Ouvidoria, pelos administradores e usuários da contratante;

12.11 Definir e informar à contratada os profissionais que serão os administradores locais e as pessoas que serão orientadas no uso do sistema de Ouvidoria;

12.12 Cadastrar as tabelas locais da estrutura formal da contratante, e os usuários do sistema de Ouvidoria;

12.13 Providenciar os acessos, via rede de comunicação, desde os dispositivos (fixos e móveis) da contratante até a contratada;

12.14 Providenciar e manter seus equipamentos de acesso e segurança, software e browsers, em conformidade com as especificações fornecidas pela contratada, para não comprometer a performance e a utilização do sistema de Ouvidoria;





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DETRAN/RS

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA INEXECUÇÃO DO CONTRATO

13.1 A PROCERGS reconhece os direitos do DETRAN/RS, em caso de rescisão administrativa, previstos no Art. 77 da Lei Federal nº 8.666, de 21.06.1993.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DAS SANÇÕES

14.1 Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, o contratante poderá aplicar sanções de natureza moratória e punitiva ao contratado, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.

14.2 Se o contratado descumprir as obrigações contratuais ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

14.2.1 multa:

14.2.1.1 compensatória de até 10% sobre o valor total atualizado do contrato nos casos de inexecução, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e negligência na execução do objeto contratado, e nos casos de descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;

14.2.1.2 moratória de até 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor mensal da contratação, até o limite de 30 dias.

14.3 As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente.

14.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei federal nº 8.666/1993.

14.5 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

14.6 O valor da multa poderá ser descontado da garantia contratual.

14.6.1 Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventuais devidos pelo contratante.

14.6.2 Se os valores das faturas e da garantia e das faturas forem insuficientes, fica o contratado obrigado a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

14.6.3 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo contratado ao contratante, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

14.6.4 Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, essa deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias, contado da solicitação do contratante.

14.7 A aplicação de sanções não exime o contratado da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.

14.8 O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII da Lei federal nº 8.666/1993.

14.9 As sanções previstas neste item não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei federal nº 12.846/2013, conforme o disposto no seu art. 30.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DETRAN/RS

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DA RESCISÃO

- 15.1 O presente Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei federal nº 8.666/1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas.
- 15.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se ao contratado o direito à prévia e ampla defesa.
- 15.3 O contratado reconhece os direitos do contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei federal nº 8.666/1993.
- 15.4 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de:
- 15.4.1 levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
 - 15.4.2 relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
 - 15.4.3 indenizações e Multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DAS VEDAÇÕES

- 16.1. É vedado ao contratado:
- 16.1.1. caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;
 - 16.1.2. interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do contratante, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DAS ALTERAÇÕES

- 17.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei federal nº 8.666/1993.
- 17.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 17.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS

- 18.1 Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei federal nº 8.666/1993, na Lei federal nº 10.520/2002 e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

- 19.1 Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.
- 19.2 No caso de ocorrer greve de caráter reivindicatório entre os empregados do contratado ou de seus subcontratados, cabe a ele resolver imediatamente a pendência.
- 19.3 As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pelo contratante.
- 19.4 Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.
- 19.5 O presente contrato somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 20.1 A PROCERGS ficará exonerada das obrigações deste contrato sempre que seja impedida de atendê-las pela ocorrência de fatos caracterizados como caso fortuito ou força maior.
- 20.2 Qualquer omissão ou tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento dos termos e





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DETRAN/RS

condições deste instrumento, ou em exercer prerrogativas, dele decorrentes, não constituirá novação ou renúncia e não afetará o direito da parte de exercê-los a qualquer tempo.

20.3 Todas as comunicações relativas ao presente contrato deverão ser formuladas por escrito, exceto os chamados para a Central de Atendimento (*Help Desk*), que poderão ser feitos por telefone.

20.4 O sistema é de propriedade da PROCERGS.

20.5 Este contrato não dá ao DETRAN/RS nenhum direito de distribuição, venda, aluguel, empréstimo ou sublicenciamento de uso do sistema.

20.6 No caso de incorreções no processamento, ou falhas nos equipamentos localizados na PROCERGS, a responsabilidade desta fica expressamente limitada à correção dos serviços atingidos pelas incorreções.

20.7 Nenhuma responsabilidade caberá à PROCERGS pelos defeitos de funcionamento dos canais de comunicação utilizados pelo DETRAN/RS para ter acesso ao serviço objeto deste contrato.

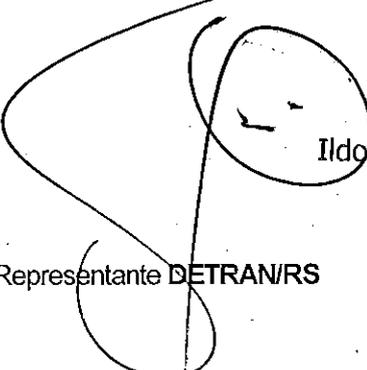
20.8 Sendo o controle de qualidade final uma responsabilidade do DETRAN/RS, não cabe à PROCERGS qualquer responsabilidade por prejuízos causados pelo uso ou divulgação de dados incorretos.

20.9 O DETRAN/RS deverá definir, para o sistema previsto neste contrato, um responsável. As situações previstas na Cláusula Segunda, item 2.2.5, assim como, outras que possam repercutir no sistemas, serão decididas neste fórum.

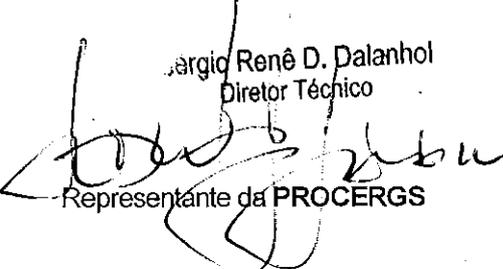
20.10 Fica eleito o Foro de Porto Alegre, como o competente para dirimir quaisquer questões advindas deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro.

20.11 E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este contrato, em 02 (duas) vias de iguais teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

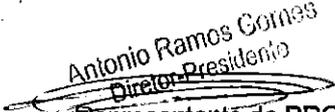
Porto Alegre, 26 de dezembro de 2016.


Ildo Mário Szinvelski
Diretor-Geral
DETRAN/RS

Representante DETRAN/RS


Sergio René D. Dalanhol
Diretor Técnico

Representante da PROCERGS


Antonio Ramos Gomes
Diretor-Presidente

Representante da PROCERGS

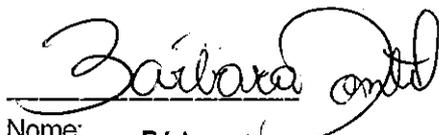




ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DETRAN/RS

TESTEMUNHAS


Nome: RICARDO ANSELMO
CPF: 371 280 47004


Nome: Bárbara Pontel
CPF: Coordenadora de Compras
DETRAN/RS - ID: 3200132







ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DETRAN/RS

ANEXO I

TABELA DE PREÇOS

OUV - OUVIDORIA

MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

- Manutenção Básica Mensal (MBM) R\$ 2.730,00

OPERACÃO

- Operação Básica Mensal R\$ 1.312,50
- Por cem (100) Tarefas Cadastradas no Mês R\$ 53,00

ARMAZENAMENTO / SALVAMENTO DE DADOS

- Por GB R\$ 6,00

VIGÊNCIA: Janeiro/2016 a Dezembro/2016





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
DETRAN/RS

Anexo II - OUVIDORIA

– **Principais Processos**

As manifestações (elogios, críticas, sugestões, reclamações, etc.) dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria-Geral passarão pelas seguintes etapas, até serem concluídas:

- **Recebimento**

As manifestações poderão ser recebidas na Ouvidoria-Geral por meio dos diferentes canais de entrada, como: presencial, telefônico, internet e correio: O atendimento, dependendo do meio de entrada, buscará colher o maior número de informações para inserção no sistema. Neste momento será gerado um número de protocolo e disponibilizado ao manifestante para acompanhamento e complemento das informações da manifestação.

- **Análise**

A Ouvidoria analisará e validará o teor da manifestação, verificando se há dados suficientes para dar continuidade ao processo e qual o destino adequado para o seu envio. Caso a manifestação não possa ser validada, a Ouvidoria entrará em contato com o demandante para complementar as informações iniciais.

- **Encaminhamento**

Após análise e validação, a manifestação encaminhada ao Órgão responsável pela área objeto da manifestação, e concedido prazo para que a resposta à manifestação seja remetida ao Ouvidor-Geral.

- **Acompanhamento**

O Ouvidor-Geral acompanhará o trâmite da manifestação. Ao finalizar a resposta à manifestação, o órgão enviará à Ouvidoria-Geral que a avaliará e se julgar insatisfatório a devolverá, para fins de reformulação.

- **Resposta ao demandante (manifestante)**

Após a validação da resposta enviada pelo órgão, a Ouvidoria-Geral responderá ao demandante.

- **Fechamento**

Após a conclusão da manifestação a Ouvidoria-Geral incluirá um assentamento com texto de análise, identificando pontos críticos e possíveis aperfeiçoamentos nas rotinas e fluxos, visando a melhora dos processos.



