

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA
DE MÃO DE OBRA Nº 025/2018**

Termo de Contrato de Prestação de Serviços Continuados sem Dedicção Exclusiva de Mão de Obra celebrado entre o **Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN/RS** e **ST Serviços Empresariais LTDA. ME.**

Contrato celebrado entre o **Departamento Estadual de Trânsito – DETRAN/RS**, Autarquia estadual criada pela Lei Estadual n.º 10.847, de 20 de agosto de 1996, inscrita no CNPJ sob o n.º 01.935.819/0001-03, sito na Rua Voluntários da Pátria, 1358, nesta Capital, representado neste ato por seu Diretor-Geral, *Sr. Paulo Roberto Kopschina*, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o n.º 089.419.390-20, RG nº 2002154918, doravante denominado CONTRATANTE, **ST Serviços Empresariais LTDA. ME**, sito na Rua Doutor Barros Cassal, nº 33, sala 804 em Porto Alegre/RS, inscrito no Ministério da Fazenda sob o n.º 18.502.465/0001-06, representada neste ato por Soraya Kasper Tadros inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o n.º 003.693.040-71, doravante denominada CONTRATADA, para a prestação dos serviços descritos na Cláusula Primeira – Do Objeto.

O presente contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do processo administrativo nº 18/2444-0013224-1, mediante dispensa de licitação, com fulcro no art. 24, IV, regendo-se pela Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e legislação pertinente, assim como pelas condições do edital referido, pelos termos da proposta e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de teleatendimento ao DETRAN/RS, através de "Call Center", incluindo toda a infraestrutura, recursos humanos e tecnológicos, bem como a manutenção e operação necessários à execução dos serviços, sendo:
- 1.1.1. Disque – DETRAN, com atendimento das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais e estaduais, de maneira receptiva, totalizando 28 (vinte e oito) postos;
 - 1.1.2. Disque – CRD, com atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 07 (sete) dias da semana e de maneira ativa e receptiva, totalizando 28 postos;
 - 1.1.3. Teleatendimento aos Centros de Remoção e Depósito (Suporte), sendo 12 (doze) horas por dia, em 05 (cinco) dias da semana e de maneira ativa e receptiva, totalizando 02 postos.
- 1.2. Este contrato vincula-se ao Edital, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PREÇO

- 2.1. O preço mensal referente à execução dos serviços contratados é de R\$ 214.912,00 (duzentos e quatorze mil, novecentos e doze reais), de acordo com a proposta vencedora, entendido este como preço

justo e suficiente para a total execução do presente objeto, incluindo todos os custos com mão de obra, infraestrutura física, lógica e telefônica.

2.2 O valor total mensal foi dividido da seguinte forma:

Horário de Atendimento	Período	Postos	Quant.	Valor do posto	Valor total
Das 08h às 14h	De 2ª a 6ª-feira	Posição de Atendimento	13	R\$ 2.850,00	R\$ 37.050,00
Das 14h às 20h		Posição de Atendimento	13	R\$ 2.850,00	R\$ 37.050,00
Das 08h às 17h		Supervisor	1	R\$ 4.488,00	R\$ 4.488,00
Das 11h às 20h		Supervisor	1	R\$ 4.489,00	R\$ 4.489,00
Das 12h às 18h	Segunda a Domingo	Posição de Atendimento	9	R\$ 4.120,00	R\$ 37.080,00
Das 18h às 24h		Posição de Atendimento	6	R\$ 4.370,00	R\$ 26.220,00
Das 24h Às 6h		Posição de Atendimento	3	R\$ 4.793,00	R\$ 14.379,00
Das 6h às 12h		Posição de Atendimento	7	R\$ 4.136,00	R\$ 28.952,00
Das 6h às 15h		Supervisor	1	R\$ 6.173,00	R\$ 6.173,00
Das 14h às 23h		Supervisor	1	R\$ 6.311,00	R\$ 6.311,00
Das 22h às 7h		Supervisor	1	R\$ 7.020,00	R\$ 7.020,00
Das 08h às 14h		De 2ª a 6ª-feira	Posição de Atendimento	1	R\$ 2.850,00
Das 12h às 18h	Posição de Atendimento		1	R\$ 2.850,00	R\$ 2.850,00
Valor total mensal					R\$ 214.912,00

2.2. 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 TERCEIRA - DO RECURSO FINANCEIRO

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

Unidade Orçamentária: 44.01

Atividade/Projeto: 4279

Elemento: 3.3.90.37

Recurso: 8000

Rubrica : 3706

Empenho nº 18004786296

Data do Empenho: 15/10/2018

CLÁUSULA QUARTA - DO PRAZO CONTRATUAL

4.1. O prazo de duração do contrato é de até 180 (cento e oitenta) dias ou até que os serviços contratados através de licitação regular, que tramita pelo PROA nº 18/2444-0013225-0, comecem a ser prestados, o que ocorrer primeiro. Neste caso, a rescisão contratual extemporânea, decorrente da homologação do processo licitatório, não poderá implicar em ônus ao contratante.

4.2. A expedição da ordem de início dos serviços somente se efetivará a partir da publicação da súmula do contrato no Diário Oficial do Estado.

4.3. O contratado não tem direito subjetivo a prorrogação contratual.

CLÁUSULA QUINTA - DA GARANTIA

5.1. A garantia poderá ser realizada em uma das seguintes modalidades:

5.1.1. caução em dinheiro ou Título da Dívida Pública, devendo este ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

5.1.2. seguro-garantia, desde que contemple todos os eventos indicados no item 5.11;

5.1.3. fiança bancária, conforme modelo contido no Decreto Estadual nº 52.823/2015.

5.2 O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias a contar da assinatura do contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total contratado, que será liberada após a execução do objeto da avença, conforme disposto no art. 56 da Lei federal nº 8.666/1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

5.2.1) O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério do contratante.

5.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, inclusive do previsto no item 5.17 e 5.18, acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

5.4. 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.

5.5. O número do contrato deverá constar dos instrumentos de garantia a serem apresentados pelo garantidor.

5.6. Quando da abertura de processo para eventual aplicação de penalidade, a fiscalização do contrato deverá comunicar o fato à entidade garantidora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia ao contratado, bem como as decisões finais da instância administrativa.

5.7. A entidade garantidora não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.

- 5.8. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de no mínimo 3 (três) meses após o término da vigência contratual.
- 5.9. A perda da garantia em favor da Administração, em decorrência de rescisão unilateral do contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.
- 5.10. A garantia deverá ser integralizada no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.
- 5.11. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 5.11.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 5.11.2. prejuízos causados ao contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - 5.11.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao contratado;
- 5.12. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica no Banco do Estado do Rio Grande do Sul - BANRISUL, com atualização monetária.
- 5.13. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 5.14. O contratante fica autorizado a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão do contratado, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.
- 5.15. A autorização contida no subitem 5.14 é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.
- 5.16. A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa do contratado, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- 5.17. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data em que for notificado.
- 5.18. O contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
- 5.18.1. caso fortuito ou força maior;
 - 5.18.2. alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
 - 5.18.3. descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
 - 5.18.4. atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.
- 5.19. Caberá à própria Administração apurar a isenção da responsabilidade prevista nos itens 5.19.3 e 5.19.4, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela Administração.
- 5.20. Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pelo contratante ao contratado e/ou à entidade garantidora, no prazo de até 3 (três) meses após o término de vigência do contrato.
- 5.21. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas nesta Cláusula.
- 5.22. Será considerada extinta a garantia:

5.22.1. com a devolução da apólice, título da dívida pública, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

5.22.2. no prazo de 3 (três) meses após o término da vigência do contrato, exceto quando ocorrer comunicação de sinistros, por parte da Administração, devendo o prazo ser ampliado de acordo com os termos da comunicação.

5.23. O contratado é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, na forma do art. 70 da Lei federal nº 8.666/1993.

CLÁUSULA SEXTA - DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento deverá ser efetuado no prazo de até 15 dias, mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pelo contratado, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.

6.2. O pagamento será feito em 15 dias após a apresentação da nota fiscal, que deverá ocorrer até o 5º dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços, acompanhada dos relatórios gerenciais mensais.

6.3. 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.

6.3.1. Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul independente da localização da sede ou filial do licitante.

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

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

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

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

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

6.6. 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.

6.7. Na fase da liquidação da despesa deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS, para fins de comprovação do cumprimento do disposto no artigo 55, inciso XIII, da Lei federal nº 8.666/1993.

6.7.1. Constatando-se situação de irregularidade do contratado junto ao CADIN/RS, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 15 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

6.7.2. Persistindo a irregularidade, o contratante poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

6.8. Os pagamentos a serem efetuados em favor do contratado, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

6.8.1. 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;

6.8.2. Contribuição Previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei federal nº 8.212/1991;

6.8.3. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, na forma da Lei Complementar federal nº 116/2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

6.9. 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.

6.10. A contratante poderá reter do valor da fatura do contratado a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

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.

CLÁUSULA OITAVA - DO REAJUSTE

8.1 Os preços do presente contrato não sofrerão reajustes.

CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

10.1. Executar os serviços conforme especificações contidas no ANEXO I - Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários previstos.

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

10.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

10.4. 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 ou dos materiais empregados.

10.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando o contratante autorizado a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos ao contratado, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.6. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

10.7. Apresentar ao contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

- 10.8. Atender às solicitações do contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela administração, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.
- 10.9. Orientar seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.
- 10.10. Orientar seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato.
- 10.11. Manter preposto nos locais de prestação de serviço, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato, quando couber;
- 10.12. Responder nos prazos legais, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do serviço e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, indenizações, tributos, vale-refeição, vale-transporte, uniformes, crachás e outras que venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público.
- 10.13. Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, a fim de verificar as condições de execução.
- 10.14. Comunicar ao contratante qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 10.15. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto deste contrato.
- 10.16. Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados.
- 10.17. Treinar seus empregados quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores, colaboradores e visitantes do órgão.
- 10.18. Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.
- 10.19. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.
- 10.20. Assumir toda a responsabilidade e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito, por meio do preposto.
- 10.21. Instruir seus empregados quanto à prevenção de acidentes e de incêndios.
- 10.22. 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.
- 10.23. Relatar ao contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 10.24. 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.
- 10.25. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei federal nº 8.666/93.

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

10.27 Executar os serviços objeto deste contrato de acordo com os padrões de qualidade exigidos pelo contratante;

10.28 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, inexistindo qualquer vínculo empregatício entre os trabalhadores e a Contratante;

10.29 Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados nos postos de trabalho, mediante processo seletivo;

10.30 Atendimento dos requisitos profissionais para o exercício das atividades, conforme descrito no Termo de Referência;

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

10.32 Suprir toda e qualquer falta no posto de trabalho por outro profissional que atenda os requisitos técnicos e exigidos;

10.33 Preencher o posto vago, sob pena de glosa do valor correspondente ao período em que o posto de trabalho permaneceu desocupado;

10.34 Cumprir rigorosamente toda legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aquelas referentes à segurança e à medicina do trabalho;

10.35 Responsabilizar-se por todo e qualquer prejuízo ou dano que por sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução do contrato causar a terceiro ou ao contratante;

10.36 Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do contratante 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;

10.37 Acatar a fiscalização do contratante, levada a efeito por pessoa devidamente credenciada para tal fim, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;

10.38 Arcar com os custos decorrentes da execução deste contrato;

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

10.40 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;

10.41 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;

10.42 Elaborar e apresentar ao DETRAN/RS, mensalmente, até 5º dia útil de cada mês, relatórios das atividades executadas, contendo o detalhamento dos níveis de serviços realizados, considerando o previsto no Termo de Referência;

10.43 Adotar todas as medidas para manter linha de conexão com a PROCERGS, inclusive quantos aos custos decorrentes, visando o acesso ao seu banco de dados e aos sistemas informatizados utilizados ao DETRAN/RS, imprescindíveis à execução dos serviços objetos do presente;

10.44 Atender integralmente as especificações e exigências do Termo de Referência.

10.45 Atender as demandas de ligações referentes ao serviço de atendimento telefônico através de uma plataforma sólida de telefonia, capaz de oferecer a qualidade e segurança exigida;

10.46 Informar os dados pessoais dos atendentes e supervisores em até 5 (cinco) dias úteis antes da vigência do contrato, para que o DETRAN/RS providencie os acessos necessários em seus sistemas para fins de treinamento e posterior operação.

10.47 Dispor de sistema de Energia como (Geradores e Nobreaks), para disponibilização contínua de energia elétrica, incluindo para plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, além de um grupo de gerador para eventuais quedas ou falta de energia.

10.48 Providenciar, às suas expensas, local adequado para a montagem e funcionamento de central de atendimento telefônico, com espaço suficiente para a prestação do serviço, assim como para equipe de supervisão.

10.49 Todas as despesas telefônicas como instalação das linhas, tarifas mensais e demais custos são de responsabilidade da Contratada.

10.50 Montar e disponibilizar infraestrutura completa para atendimento, mediante montagem de pontos de atendimento na quantidade prevista no item 4 do termo de referência anexo, cada um contando com mesa, cadeira, microcomputador, headset, aparelho telefônico, caneta e bloco para anotações.

10.51 Fornecer infraestrutura de acesso à Internet para os equipamentos utilizados pelos operadores e supervisores, com possibilidade de acesso aos sistemas do DETRAN, conforme requisitos de compatibilidade elencados no item 5.27 do termo de referência.

10.52 Operacionalizar, junto a empresa operadora de telefonia, a portabilidade dos números de 0800, além de contratar os quantitativos de linhas telefônicas e/ou canais suficientes para o cumprimento dos postos de atendimentos elencados no item 4 do termo de referência anexo.

10.53 Contratar pessoal em número e qualificação suficiente para a prestação do serviço, respeitando a legislação pertinente, em especial a CLT, além de convenções e/ou acordos coletivos.

10.54 Entregar a versão final do script de atendimento confeccionado durante o período de treinamento, logo após seu encerramento.

10.55 Apresentar os relatórios de chamadas e atendimentos em até o 5º dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços.

10.56 Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um representante idôneo com poderes de decisão para representar a empresa, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste contrato.

10.56.1 O Representante deverá ser credenciado no prazo máximo de 05 dias úteis após a assinatura do contrato.

10.56.2 O representante da empresa ficará encarregado do envio mensal dos relatórios e demais questões pertinentes à execução dos serviços, tratando diretamente com os fiscais de contrato do DETRAN.

10.56.3 O representante da empresa será o interlocutor entre a Contratada e a Contratante, inclusive em relação à orientação operacional dos supervisores.

10.57 Contratada deverá fazer o controle da frequência dos trabalhadores, incluindo, no que couber, previsões de observação de intervalo, compensação e horário extraordinário.

10.58 Eventual substituição de trabalhadores deverá ser providenciada pela Contratada no prazo máximo de 24 horas;

10.59 Operadores de teleatendimento ou supervisores em treinamento não serão considerados para fins de cobertura de postos de atendimento.

10.60 Permitir à equipe técnica da Contratante acesso pleno às dependências da contratada para averiguação da devida prestação dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

11.1. 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.

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

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

11.4. Pagar o contratado o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES

- 12.1. 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.
- 12.2. Com fundamento no artigo 7º da Lei federal nº 10.520/2002, ficará impedido de licitar e contratar com o Estado e será descredenciado do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa, o contratado que:
- 12.2.1. apresentar documentação falsa;
 - 12.2.2. ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
 - 12.2.3. falhar na execução do contrato;
 - 12.2.4. fraudar a execução do contrato;
 - 12.2.5. comportar-se de modo inidôneo;
 - 12.2.6. cometer fraude fiscal.
- 12.3. Configurar-se-á o retardamento da execução quando o contratado:
- 12.3.1. deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
 - 12.3.2. deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.
- 12.4. A falha na execução do contrato estará configurada quando o contratado descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o item 12.10.
- 12.5. Para os fins do item 12.2.5, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, e 97, parágrafo único, da Lei federal nº 8.666/1993.
- 12.6. O contratado que cometer qualquer das infrações discriminadas no item 12.2 ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 12.6.1. multa:
 - 12.6.1.1. 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;
 - 12.6.1.2. moratória de até 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor da contratação, até o limite de 30 dias.
 - 12.6.2. impedimento de licitar e de contratar com o Estado e descredenciamento no cadastro de fornecedores, pelo prazo de até cinco anos.
- 12.7. As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo da aplicação da sanção de impedimento de licitar e de contratar.
- 12.8. 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.
- 12.9. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas ao contratado.
- 12.9.1. Se o valor a ser pago ao contratado não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, se houver.
 - 12.9.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica o contratado obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

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

12.9.4. 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 úteis, contado da solicitação do contratante.

12.10. 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.

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

12.12. 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.

12.13. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO

13.1. 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.

13.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se ao contratado o direito à prévia e ampla defesa.

13.3. O contratado reconhece os direitos do contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei federal nº 8.666/1993.

13.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de:

13.4.1. levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.4.2. relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.4.3. indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS VEDAÇÕES

14.1. É vedado ao contratado:

14.1.1. caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

14.1.2. interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do contratante, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS ALTERAÇÕES

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei federal nº 8.666/1993.

15.2. 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.

15.3. 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 SEXTA - DOS CASOS OMISSOS

16.1 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 SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

17.1. Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.

17.2. No caso de ocorrer greve de caráter reivindicatório entre os empregados do contratado ou de seus subcontratados, cabe a ele resolver imediatamente a pendência.

17.3. 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.

17.4. 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.

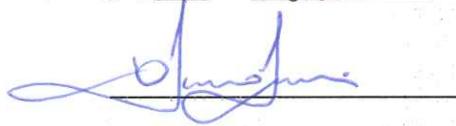
17.5. O presente contrato somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

18.2. E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este contrato, em 03 (três) vias de iguais teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

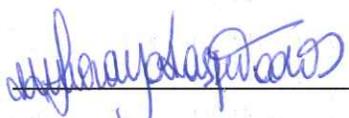
Porto Alegre, 09 de maio de 2018



Paulo Roberto Kopschina

Diretor-Geral

DETRAN/RS

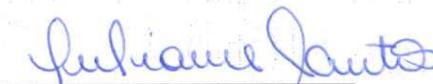


Soraya Kasper Tadros

ST Serviços Empresariais LTDA. ME.

TESTEMUNHAS:

 **Cristiani Battisti**
A.T. - Administração
DETRAN/RS - ID: 3208346


Juliane Santos
CPF 80674801091

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de teleatendimento ao DETRAN/RS, através de “Call Center”, incluindo toda a infraestrutura, recursos humanos e tecnológicos, bem como a manutenção e operação necessários à execução dos serviços, sendo:

- 1.1.1. Disque – DETRAN, com atendimento das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais e estaduais, de maneira receptiva, totalizando 28 (vinte e oito) postos;
- 1.1.2. Disque – CRD, com atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 07 (sete) dias da semana e de maneira ativa e receptiva, totalizando 28 postos;
- 1.1.3. Teleatendimento aos Centros de Remoção e Depósito (Suporte), sendo 12 (doze) horas por dia, em 05 (cinco) dias da semana e de maneira ativa e receptiva, totalizando 02 postos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 Visando garantir a excelência na prestação de serviços aos cidadãos e usuários mister se faz que o DETRAN/RS mantenha centrais de teleatendimento como ferramenta eficaz à gestão das atividades institucionais, hoje representadas essencialmente pelo Disque-DETRAN e Disque-CRD. Assim, para que os resultados dos serviços postos à disposição da comunidade sejam satisfatórios, notoriamente, deverá haver a contratação de empresa especializada no ramo com o devido aparato. Isso porque a atividade de teleatendimento envolve diversos recursos de ordem tecnológica e humana especializada, das quais a Autarquia não dispõe, de modo que empresa do ramo oferecerá soluções mais otimizadas e mecanismos hábeis, propiciando conseqüentemente a eficiência nas demandas atinentes aos serviços e atividades de trânsito.

Nesse diapasão, em face das limitações da atual central de atendimento e o crescente aumento da demanda, tanto no fornecimento de informações ao cidadão via Disque-DETRAN, quanto nas solicitações de remoções de veículos pelos agentes de trânsito e policiais por meio do Disque-CRD, torna-se imprescindível as implementações previstas neste instrumento, a fim de

garantir a celeridade, assertividade e excelência no atendimento. De outra banda, a realização desses serviços por meio de "Call Center" constitui maior infraestrutura às funções, sendo meio necessário à consecução das metas entabuladas no Plano de Modernização do DETRAN/RS.

Pretende-se, portanto, com a presente contratação assegurar aos usuários os direitos de cidadania e ainda permitir aos agentes de trânsito/policiais o pleno exercício do poder de polícia com o rápido acionamento de guinchos e forma ininterrupta, por meio de central telefônica, garantindo a maior agilidade e eficiência às operações de fiscalização, à Balada Segura e Viagem Segura, as quais tem reduzido os números de acidentalidade.

Destarte, a disponibilização do acesso dos serviços e atividades de trânsito via teleatendimento na forma ora contida neste instrumento, constitui políticas públicas com o fito do fortalecimento de uma gestão de qualidade.

3. LOCAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 As instalações da empresa contratada para execução dos serviços, objetos deste Termo de Referência, deverão estar localizadas no município de Porto Alegre ou em sua região metropolitana, considerando que a demanda dos serviços possui maior fluxo na região em apreço, a necessidade de treinamento e atualizações técnicas, da utilização dos sistemas gerenciados pelo DETRAN/RS, bem como sopesando o custo decorrente e ainda para viabilizar a periodicidade da fiscalização pelo gestor, além de permitir a solução célere de problemas administrativos e operacionais pelo DETRAN/RS, com sede nesta Capital.

3.2 Integram a região metropolitana de Porto Alegre, os municípios de Alvorada, Cachoeirinha, Campo Bom, Canoas, Estância Velha, Esteio, Gravataí, Guaíba, Novo Hamburgo, São Leopoldo, Sapiranga, Sapucaia do Sul, Viamão, Dois Irmãos, Eldorado do Sul, Glorinha, Ivoti, Nova Hartz, Parobé, Portão, Triunfo, Charqueadas, Araricá, Nova Santa Rita, Montenegro, Taquara, São Jerônimo, Arroio dos Ratos, Santo Antônio da Patrulha, Capela de Santana, Rolante e Igrejinha.

4. HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E QUANTITATIVOS DOS POSTOS DE ATENDIMENTO

4.1 Horários da central de atendimento ao cidadão (DISQUE-DETRAN):

Horário de Atendimento	Período	Postos	Quantidade
Das 08h às 14h	De 2ª à 6ª-feira	Posição de Atendimento	13

Das 14h às 20h		Posição de Atendimento	13
Das 08h às 17h		Supervisor	1
Das 11h às 20h		Supervisor	1

4.2 Horários da central de solicitação de remoções e acionamento de guinchos (DISQUE-CRD):

Horário de Atendimento	Período	Postos	Quant.
Das 12h às 18h	De 2ª à Domingo	Posição de Atendimento	9
Das 18h às 24h		Posição de Atendimento	6
Das 24h Às 6h		Posição de Atendimento	3
Das 6h às 12h		Posição de Atendimento	7
Das 6h às 15h		Supervisor	1
Das 14h às 23h		Supervisor	1
Das 22h às 7h		Supervisor	1

4.3 Horários do Teleatendimento aos Centros de Remoção e Depósito (Suporte):

Horário de Atendimento	Período	Postos	Quantidade
Das 08h às 14h	De 2ª à 6ª-feira	Posição de Atendimento	01
Das 12h às 18h		Posição de Atendimento	01

4.4 Os postos de supervisores visam acompanhar os turnos/equipes de postos de atendimentos, que funcionarão 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, no Disque-CRD e de segunda a sexta-feira das 08h às 20h, no Disque-DETRAN, bem como manter contato com os servidores do DETRAN/RS.

4.5 A contratada deverá disponibilizar atendentes exclusivos para as chamadas relacionadas aos serviços do DETRAN/RS.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Será realizado através de teleatendimento receptivo e ativo, utilizando o(s) sistema(s) corporativo(s) e o (s) informatizado(s) gerenciados por esta Autarquia, apenas no que se refere às informações específicas a serem prestadas, contendo as interfaces e scripts necessários para o atendimento ao cliente.

5.1.1. O CRM (Customer Relationship Management) é originado dos sistemas próprios do DETRAN, que são sistemas técnicos necessários para a prestação da informação, e serão disponibilizados à contratada, via web (tunelamento), com necessidade de instalações no desktop do computador da contratada (Sistemas GID).

5.1.2. Todos os demais sistemas de gerenciamento de call center são de responsabilidade e custos da contratada, devendo estar em perfeito funcionamento em até **20 dias** após o recebimento da autorização de serviço.

5.2 O teleatendimento será executado de forma passiva, para os serviços relacionados ao DISQUE-DETRAN e na forma ativa e passiva para os serviços do DISQUE-CRD.

5.3 Para a execução dos serviços a contratada deverá disponibilizar os recursos humanos necessários para o atendimento das ligações previstas no Anexo I deste instrumento, com profissionais trabalhando em regime na forma da lei, além dos recursos necessários à concretização e gestão das atividades.

5.4 A contratada deverá dispor dos recursos necessários para a prestação dos serviços objetos do presente nas suas dependências, tal como as instalações físicas pertinentes, mobiliário, pessoal, equipamentos, aplicativos (hardware e software), fornecendo toda a infraestrutura física e lógica, incluindo suporte de telefonia, obedecendo à legislação vigente, em especial na NR17 e demais exigências deste instrumento.

5.5 Caberá à CONTRATADA dimensionar infraestrutura física e tecnológica para garantir o volume de atendimento definido e demais indicadores estabelecidos pelo DETRAN.

5.5.1. Para assegurar a agilidade na prestação do serviço, é necessária uma capacidade mínima de 10MB.

5.5.2. Os links de dados serão de titularidade da contratada.

5.6 Na execução dos serviços de teleatendimento a contratada deverá seguir as normas e regras definidas pelo DETRAN/RS.

5.7 O "Call Center" deve possuir procedimentos para a segurança da informação, de modo a garantir a integridade, sigilo, privacidade e confiabilidade das informações sob sua responsabilidade.

5.8 Todos os equipamentos da rede e estações de trabalho deverão ser protegidos por no-break, com capacidade para suportar o sistema pelo tempo necessário a manutenção dos serviços, sendo de responsabilidade da contratada a aquisição; instalação e manutenção preventiva e corretiva;

5.9 Todos os equipamentos da Rede deverão ser protegidos por uma solução de antivírus corporativa que será configurada para atualizar todo o ambiente automaticamente com a versão mais atualizada das definições de vírus. Alertas deverão ser gerados para informar ao administrador sobre a ação de vírus na rede e ele poderá observar o status de cada estação de trabalho e servidor, em uma console administrativa.

5.10 A solução informatizada de gerenciamento de call center, integrada ao serviço de telefonia, será provida pela contratada, para o gerenciamento das ligações recebidas e originadas;

5.11 Os números telefônicos chave, sendo Disque-DETRAN: 0800-5103311 e Disque CRD: 0800 510 4411, serão disponibilizados pelo DETRAN/RS, considerando a portabilidade dos números já existentes.

5.11.1. A portabilidade e a vinculação dos canais simultâneos dos números de 0800 **deverão ser providenciadas pela contratada**, no prazo máximo de **20 dias** após o recebimento da autorização de serviço.

5.11.2. Para o Disque-DETRAN, número 0800-5103311, são necessários 13 canais simultâneos, e 11 canais de espera.

5.11.3. Para o Disque-CRD, número 0800-5104411, são necessários 9 canais simultâneos sem espera.

5.12 Para o atendimento dos postos elencados no item 1.1.3 (Suporte aos Centros de Remoção e Depósito), a contratada deverá dispor de número chave telefônico próprio, da área 51, para o atendimento passivo e ativo.

5.12.1. Para estes postos, há necessidade de transferência de chamadas para outras localidades em Porto Alegre, via pública.

5.13 As linhas de 0800 deverão permitir a recepção de chamadas locais e regionais dentro do Estado do Rio Grande do Sul com origem em telefones fixos e celulares, sem ônus para o usuário originador da chamada telefônica.

5.14 As linhas não deverão receber ligações a cobrar, devendo a Contratada responsabilizar-se pelos custos em caso de inobservância deste item.

5.15 Os atendimentos passivos tem uma duração média de 05 a 07 minutos por chamada.

5.16 O contratado deverá utilizar o serviço de correio de voz, de 20 segundos, que indique o horário de atendimento e indique a utilização de outros canais de

atendimentos, no período de OFF-TIME dos serviços do DISQUE-DETRAN (item 1.1);

5.17 O serviço deve incluir a identificação de cada usuário, através de Login e Senha, relacionando-os a seus grupos de atendimentos e respectivos perfis de acesso de atendente e supervisor.

5.18 Para garantir a qualidade do atendimento, a contratada deverá obedecer ao nível de serviço diário de 85% (oitenta e cinco por cento) de ligações atendidas em até 20 (vinte) segundos, considerando o volume médio dos meses, conforme tabela incluída no Anexo I deste documento, que será medida através do relatório mensal apresentado pela contratada.

5.19 O Call Center deverá ter acesso direto ao banco de dados da Companhia de Processamento de Dados do Estado – PROCERGS e aos sistemas informatizados utilizados pelo DETRAN/RS, imprescindíveis à execução dos serviços objeto do presente instrumento.

5.20 Em caso de inoperância dos sistemas informatizados imprescindíveis aos serviços e/ou base de dados da PROCERGS ou ainda problemas verificados nestes, a contratada deverá comunicar o fato ao DETRAN/RS e adotar as medidas possíveis para a solução.

5.21 Durante o tempo em que a base de dados ou os sistemas mantidos pelo PROCERGS estejam inoperantes, o atendimento das solicitações de remoções e os acionamentos de guinchos serão realizados manualmente pelos operadores de teleatendimento, dentro das normas estabelecidas pelo DETRAN/RS e, posteriormente, lançados nos sistemas no informatizado quando do seu restabelecimento.

5.22 O sistema deverá fornecer facilidades para a geração de uma gama diversificada de relatórios estatísticos e gerenciais, filtragem de dados configurável e customização de relatórios.

5.23 As chamadas efetuadas pelos atendentes na modalidade de “tele ativo” deverão ser discriminadas no relatório mensal.

5.24 Os relatórios confeccionados pelos supervisores deverão ser apresentados na forma de tabelas ou através de gráficos, até o 5º dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços, juntamente com a nota fiscal, podendo ser emitidos imediatamente ou então agendados, além da possibilidade de importação desses relatórios para planilhas como Excel, texto ou PDF.

5.25 Os relatórios deverão apresentar informações gerenciais relativas às chamadas recebidas, chamadas atendidas e chamadas efetivadas, com seus respectivos tempos de duração, bem como a o horário que foram realizadas.

5.26 Os relatórios deverão apresentar também informações gerenciais sobre a produção de cada operador e de escalas de horário das ligações identificando os horários de pico das ligações.

5.27 Para fins de compatibilidade sistêmica, para acesso aos sistemas corporativos do DETRAN/RS, a contratada deverá atender aos seguintes requisitos de hardware:

Configuração Mínima	Configuração Recomendada
<ul style="list-style-type: none">• Microcomputador padrão PC• CPU velocidade 2GHz (Intel, AMD ou compatível)• Memória RAM 2GB• Placa de vídeo com suporte à resolução mínima de 1024x768• Placa de rede• Windows 7, 8 ou 10 (32 ou 64 bits)• HD de 20GB ou maior, com no mínimo 2GB de espaço livre• Teclado padrão ABNT2• Impressora jato de tinta ou laser - resolução mínima de 600x600dpi - padrão A4• Navegadores: Internet Explorer 11	<ul style="list-style-type: none">• Microcomputador padrão PC• CPU velocidade 2GHz ou superior (Intel, AMD ou compatível)• Memória RAM 4GB• Placa de vídeo com suporte à resolução mínima de 1024x768 ou superior• Placa de rede com suporte TCP/IP• Windows 10 (32 ou 64 bits)• HD de 100GB ou maior, com no mínimo 4GB de espaço livre• Teclado padrão ABNT2• Impressora jato de tinta ou laser com resolução mínima de 600x600dpi• Navegadores: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Chrome (atualizados)

6. FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 PERFIS DA MÃO DE OBRA DA CONTRATADA

6.1.1. Para a execução dos serviços no "Call Center" do DETRAN/RS, a contratada deverá disponibilizar os recursos humanos, cumprindo a jornada acordada pela Categoria com os sindicatos de classe e respeitando as condições pela NR-17, com as seguintes qualificações técnicas, requisitos e atribuições atendendo o perfil especificado abaixo:

6.1.1.1 Operador de teleatendimento (Disque CRD, Disque DETRAN e do suporte ao Centros de Remoção e Depósito)

6.1.1.1.1 Qualificações mínimas:

- Possuir 2.º Grau completo;
- Possuir bom conhecimento de microinformática (Windows e Office – Word, Excel, Outlook e Access);
- Possuir conhecimento básico de internet;
- Possuir capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- Possuir conhecimento básico de Internet e Intranet;
- Possuir boa fluência verbal, sem vícios de linguagem, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição comprovada por exames audiométricos;
- Possuir capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Possuir capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- Habilidade para lidar com o público;
- Saber ouvir, facilidade em argumentar e interagir, facilidade em aprender;
- Possuir dinamismo, iniciativa e comprometimento;

- l) Possuir bom relacionamento interpessoal e postura;
- m) Possuir capacitação em:
 - Tele atendimento;
 - Uso da PA – Posição de Atendimento;
 - Uso de Aplicativos para o registro e tratamento das ocorrências;
 - Utilização de roteiros de atendimento (*scripts*).

6.1.1.1.2 Atribuições básicas:

- a) realizar o teleatendimento ativo e receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e ao banco de dados corporativo disponibilizado, bem como aos sistemas informatizados utilizados pelo DETRAN/RS;
- b) registrar os dados dos clientes, havendo obrigatoriamente a consignação dos dados no sistema informatizado do DETRAN/RS na maneira exigida pela contratante;
- c) prestar esclarecimentos e orientações aos clientes do DETRAN/RS, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- d) responder pelo cumprimento e qualidade de teleatendimento, obedecendo aos procedimentos e scripts previamente estabelecidos;
- e) agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e nos quais foi treinado;
- f) adaptar-se às normas e regulamentos de teleatendimento;
- g) executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de teleatendimento;
- h) engajar-se à missão e diretrizes do DETRAN/RS.
 - i) fornecer informações sobre o DETRAN/RS, dirimindo as dúvidas dos usuários em relação ao solicitado;
 - j) encaminhar casos mais específicos para a área correta do DETRAN/RS;
 - k) consultar informações no banco de dados informatizado do DETRAN/RS repassando-as corretamente para o usuário;
 - l) outras atividades correlatas à função que vierem a ser atribuídas em razão do presente contrato.
 - m) consultar informações no banco de dados informatizado do DETRAN/RS repassando-as corretamente para o usuário, agentes de trânsito, autoridades policiais e Centros de Remoção e Depósito;

n) consultar o sistema de correspondência eletrônica do DETRAN/RS para informar aos Centros de Remoção e Depósito sobre o andamento de suas solicitações junto à Coordenadoria de Suporte a Depósito;

o) outras atividades correlatas à função que vierem a ser atribuídas em razão do presente contrato.

6.1.1.2 Supervisor

6.1.1.2.1 Qualificações mínimas:

- a) Possuir Ensino Superior completo ou em andamento;
- b) Possuir bom conhecimento de microinformática (Windows e Office – Word, Excel, Outlook e Access);
- c) Possuir conhecimento básico de internet;
- d) Possuir capacidade de digitação mínima de 100 toques por minuto;
- e) Possuir conhecimento básico de Internet e Intranet;
- f) Possuir boa fluência verbal, sem vícios de linguagem, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, boa dicção e audição comprovada por exames audiométricos;
- g) Possuir capacidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- h) Possuir capacidade comportamental para obedecer a normas e procedimentos rotineiros;
- i) Habilidade para lidar com o público;
- j) Saber ouvir, facilidade em argumentar e interagir, facilidade em aprender;
- k) Possuir dinamismo, iniciativa e comprometimento;
- l) Possuir bom relacionamento interpessoal e postura;
- m) Possuir capacitação em:
 - Tele atendimento;
 - Uso da PA – Posição de Atendimento;
 - Uso de Aplicativos para o registro e tratamento das ocorrências;
 - Utilização de roteiros de atendimento (*scripts*).
- n) Desenvolvimento em gestão de pessoas;
- o) Habilidade de liderar equipes.

6.1.2.2 Atribuições básicas:

- a) supervisionar as chamadas e os diálogos de teleatendimento humano estabelecido entre os clientes e os atendentes;
- b) interagir com o representante da Contratada, responsável pelos serviços objetos deste Termo de Referência, para assuntos referentes à gestão dos serviços e do contrato;
- c) 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
- d) organizar e distribuir as tarefas diárias entre os teleatendentes;
- e) promover a escuta direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias dos PAs, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
- f) interceptar a ligação e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos teleatendentes;
- g) comunicar o DETRAN sobre 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.
- j) outras atividades correlatas a função que vierem a ser atribuídas em razão do presente contrato.

6.2 DO TREINAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS

Atendentes

6.3 Os treinamentos de capacitação serão de responsabilidade da contratada, observando as diretrizes estabelecidas pelo DETRAN/RS quanto aos procedimentos objeto deste.

6.3.1. O treinamento deverá ser realizado em até 20 dias após o recebimento da autorização de serviços.

6.3.2. Na assinatura do contrato será disponibilizado à contratada, vídeo de acesso ao sistema RED e cursos EAD a todos os atendentes sobre o sistema GID, além de apresentações sobre as áreas. O restante do treinamento deverá ser preparado pela contratada, especialmente questões básicas de atendimentos.

6.4 Cabe à contratada todos os custos relativos a treinamento.

6.5 Para fins do presente instrumento 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 supervisores e operadores de teleatendimento da empresa contratada.

6.6 A empresa contratada deverá oferecer toda estrutura e materiais as suas custas, para promover a capacitação da totalidade dos profissionais designados como operadores de teleatendimento e supervisores.

6.7 Os scripts necessários para o atendimento ao cliente serão confeccionados pela contratada, com base no vídeo do sistema RED e cursos EAD sobre o sistema GID.

6.7.1. Os scripts de atendimento em geral também serão desenvolvidos pela contratada e deverão ser disponibilizados ao DETRAN, no mesmo prazo do item 6.3.1.

6.8 O treinamento contemplará acesso aos sistemas do DETRAN, como GIDs, RED, PROA, SPD, Central de informações (internet) e Intranet.

6.9 O DETRAN/RS se reserva o direito de solicitar, sempre que julgar pertinente, a documentação atinente aos treinamentos ministrados pela contratada e/ou seus funcionários.

6.10 Poderá o DETRAN/RS, sempre que julgar necessário, acompanhar os treinamentos realizados pela contratada.

6.11 O treinamento inicial é obrigatório a todos operadores de teleatendimento e supervisores, tratando de conteúdo básico e imprescindível para o exercício das funções, contendo informações gerais sobre o DETRAN/RS, serviços, normas e procedimentos.

6.12 O treinamento inicial deverá ser presencial, abrangendo todo conteúdo imprescindível à execução dos serviços e supervisionado pela contratante.

6.13 A carga horária estimada do treinamento para Disque-DETRAN é de 16h e para Disque-CRD de 8h;

6.14 A contratada, ao assumir as atividades junto ao DETRAN/RS, já deverá ter funcionários devidamente treinados para o preenchimento dos postos.

6.15 Periodicamente a contratada efetuará treinamento com o fito de capacitação e reciclagem, conforme plano apresentado pela contratada e aprovado pelo contratante.

6.16 Os postos de atendimento somente poderão ser ocupados por funcionários treinados com pelo menos o conteúdo previsto no subitem 8.7.

Multiplicadores

6.17 O DETRAN/RS realizará um treinamento de formação inicial com os Multiplicadores 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.

6.17.1. Também será disponibilizado aos multiplicadores (supervisores) o vídeo de acesso ao sistema RED e cursos EAD sobre o sistema GID.

6.18 Para o treinamento previsto no subitem anterior os custos de deslocamento, hospedagem e alimentação dos treinandos, bem como o local para realização e a infraestrutura necessária são responsabilidades da empresa contratada, sendo que os demais custos (materiais de apoio e instrutor) são de responsabilidade do DETRAN/RS.

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

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

6.21 Os multiplicadores deverão realizar a totalidade de carga horária de Disque-DETRAN e Disque-CRD, qual seja, 24h de treinamento.

6.22 A frequência no treinamento de que trata este item deverá ser de 100% para a formação do multiplicador.

6.23 Sempre que julgar pertinente, o DETRAN/RS poderá ministrar treinamentos visando à atualização, à reciclagem, bem como buscando manter a qualidade dos serviços e ainda quando necessário a formação de multiplicadores.

6.24 O DETRAN/RS e a contratada deverão promover reuniões para acompanhamento, controle e avaliação dos serviços, com a frequência a ser estabelecida.

Anexo II

Tabela ligações

		Volume ligações (média último 12 meses)											
		Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Disque-CRD	Ativo	11.981	12.004	11.771	12.532	17.743	18.487	17.779	17.107	13.979	14.639	13.667	14.609
	Passivo	13.478	13.504	13.242	14.098	19.961	20.798	20.002	19.246	15.726	16.469	15.375	16.435
Suporte CRD	Ativo	550	550	550	550	550	550	550	550	550	550	550	550
	Passivo	770	770	770	770	770	770	770	770	770	770	770	770
Disque-DETRAN	Passivo	16236	11088	13860	19008	18810	16236	17820	19008	14256	15246	10692	12870