

EDITAL

O ESTADO do PARANÁ, por intermédio do **SETOR DE COMPRAS** do **DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO PARANÁ**, torna público que realizará licitação nos seguintes termos:

<p>PREGÃO PRESENCIAL:</p> <p>002/2019</p> <p>TIPO: MENOR PREÇO</p>	<p><u>CRENCIAMENTO</u></p> <p>Até 09 h 00 min do dia 17/06/2019</p> <p><u>SESSÃO PÚBLICA</u></p> <p>Às 09 h 30 min do dia 17/06/2019</p> <p>LOCAL: Sede do Departamento de Trânsito do Paraná, à Avenida Victor Ferreira do Amaral, 2940, bairro Capão da Imbuia, 3º andar</p> <p>Será sempre considerado o horário de Brasília (DF) para todas as indicações de tempo constantes neste Edital.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1 OBJETO:

Esta licitação tem por objeto, a contratação de empresa especializada para solução comum no atendimento aos cidadãos que utilizam os serviços do DETRAN/PR, compreendendo acolhimento (registro), encaminhamento, tratamento, contato ativo e controle das solicitações recebidas por meio da Central de Atendimento, bem como atendimento, encaminhamento, tratamento e controle das solicitações multimeios (e-mail, ou qualquer outra forma de comunicação que venha a ser utilizada pelo DETRAN-PR para atendimento à sociedade).

2 VALOR MÁXIMO DA LICITAÇÃO:

O preço global máximo para este procedimento licitatório é de R\$ 9.556.219,20 (nove milhões, quinhentos e cinquenta e seis mil, duzentos e dezenove reais e vinte centavos).

3 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

Dotação orçamentária: 1330/4039
Elemento da despesa: 3390.3905
Fonte: 101

4 DO PREGÃO PRESENCIAL:

O Edital está disponível na *internet*, na página www.comprasparana.pr.gov.br, e no site do DETRAN/PR, www.detrان.pr.gov.br.

Os trabalhos serão conduzidos pelo pregoeiro Alexandre S. C. de Melo e equipe de apoio, designados pela Portaria n.º 025/2019-DG, servidores do **DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO PARANÁ**.

- E-mail: licitadetrان@pr.gov.br

- Telefones: (41) 3361-1109.

- Endereço: Avenida Victor Ferreira do Amaral, nº 2940, Bloco 'A', 3º Andar, Capão da Imbuia, Curitiba / Paraná, CEP 82.800-900.

- O atendimento será feito no horário das 08h30 às 12h00 e das 14h00 às 16h00.

5 ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS

5.1 ESCLARECIMENTOS:

Qualquer cidadão ou licitante poderá solicitar esclarecimentos e providências, que deverão ser feitos, no prazo de até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública do pregão, em campo específico no site www.comprasparana.pr.gov.br, pelo qual serão respondidos os esclarecimentos solicitados, ou pelo e-mail: licitadetrان@pr.gov.br.

5.2 IMPUGNAÇÕES:

Qualquer cidadão ou licitante poderá impugnar o ato convocatório até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para a realização da sessão pública do pregão, em campo específico no site www.comprasparana.pr.gov.br, ou protocoladas na Comissão de Licitação do DETRAN/PR no horário **das 08h30 às 12h00 e das 14h00 às 16h00** horas nos dias úteis, cabendo ao pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até 01 (um) dia útil e comunicar sua decisão pelo mesmo meio eletrônico.

5.3 RECURSOS E CONTRARRAZÕES:

As razões de recurso e as contrarrazões poderão ser:

- Enviadas por meio eletrônico **licitadetrans@pr.gov.br**, observando as regras dispostas no item 7 das Condições Gerais do Pregão.
- Protocoladas na COMISSÃO DE LICITAÇÃO do **DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO PARANÁ**, localizado na Avenida Victor Ferreira do Amaral, nº 2940, Bloco 'A', 3º Andar, **Capão da Imbuia, Curitiba, Paraná, CEP 82.800-900**, no horário compreendido **das 08h30 às 12h00 e das 14h00 às 16h00** horas nos dias úteis.

5.4 DISPONIBILIDADE DOS AUTOS:

No curso da licitação, os autos do processo licitatório estarão à disposição dos interessados com o servidor responsável pela condução do pregão. O pedido de vistas ao processo deverá ser formalizado, mediante protocolo de correspondência, endereçado ao Coordenador da Disputa, no endereço citado no item 5.3-B, ou através de e-mail.

6 CONDIÇÕES DA LICITAÇÃO:

A licitação e a contratação dela decorrente são reguladas pelas condições específicas e gerais do pregão e pelo disposto nos demais anexos do Edital.

A licitação será regida pela Lei Estadual nº 15.608/2007, pelo Decreto Estadual nº 2.474/2015, pela Lei Complementar Federal nº 123/2006, alterado pela Lei Complementar Federal nº 147/2014, pela Lei Federal nº 10.520/2002, dos Decretos Estaduais nº 4880, de 16.10.2001, 2452 de 07.01.2004, 2529 de 04.02.2004 e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666/1993, demais leis estaduais e federais e decretos sobre licitações, bem como as suas devidas alterações.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PREGÃO

1 DA PARTICIPAÇÃO NA SESSÃO PÚBLICA:

Os interessados deverão comparecer à sessão pública do pregão por intermédio de seu representante legal ou procurador, **EFETUANDO O CREDENCIAMENTO DE ACORDO COM AS REGRAS DESTA EDITAL.**

Os documentos de credenciamento e os envelopes da habilitação e da proposta de preços deverão ser entregues ao pregoeiro, antes da sessão pública de abertura das propostas.

2 CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS: PREÇO MÁXIMO

Não será admitida proposta acima dos valores unitários máximos e totais máximos fixados no Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

3 CRITÉRIO DE DISPUTA:

Na fase de disputa, o critério é o valor total, fixado no Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

Os valores que permanecerem acima do(s) valor(es) unitário(s) máximo(s) e do(s) valor(es) total(is) máximo(s) do(s) lote(s), nesta fase, serão desclassificados”.

4 PROPOSTA PARCIAL:

Não será permitido ao licitante oferecer proposta parcial.

5 PRAZO MÍNIMO DE VALIDADE DAS PROPOSTAS:

O prazo de validade das propostas, não poderá ser inferior ao fixado neste Edital.

6 GARANTIA:

Será exigida garantia da execução do Contrato, na forma da cláusula 11 da Minuta de Contrato (Anexo VII).

7 ANEXOS:

- Anexo I – Termo de Referência.
- Anexo II – Documentos de Habilitação.
- Anexo III – Modelo de Descritivo da Proposta de Preços.
- Anexo IV – Modelo de Procuração.
- Anexo V – Modelos de Declaração.
- Anexo VI – Avaliação técnica da Solução.
- Anexo VII – Minuta do Contrato.

CONDIÇÕES GERAIS DO PREGÃO PRESENCIAL

1 EXIGÊNCIAS PARA PARTICIPAÇÃO

1.1 Poderão participar da licitação pessoas físicas ou jurídicas que se enquadrem como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar Federal nº 147/2014, com ramo de atuação pertinente ao objeto da licitação e que apresentem os documentos exigidos para habilitação.

1.2 Recomenda-se a prévia inscrição dos licitantes no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná (CFPR), por intermédio do portal de compras do Governo do Estado do Paraná (www.comprasparana.pr.gov.br), nos termos do Decreto Estadual n.º 9.762/2013. **Após declarado vencedor a empresa deverá estar com o cadastro válido no Portal de Compras, a não validação do cadastro em até 05 (cinco) dias úteis, acarretará a desclassificação da empresa.**

1.3 Não poderão participar desta licitação as pessoas físicas ou jurídicas que:

1.3.1 tenham sido declaradas inidôneas no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, em qualquer esfera da Administração Pública;

1.3.2 estejam cumprindo penalidade de suspensão temporária em âmbito estadual;

1.3.3 estejam cumprindo penalidade de impedimento de licitar, aplicada no âmbito estadual, com base no art. 7º da Lei Federal nº 10.520/2002;

1.3.4 constituíram as pessoas jurídicas que foram apenas conforme itens 1.3.1 e 1.3.2, enquanto perdurarem as causas das penalidades, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurem como sócios;

1.3.5 tenham sócios comuns com as pessoas jurídicas referidas no item 1.3.3;

1.3.6 não funcionem no País, se encontrem sob falência, concordata, dissolução ou liquidação, bem como as pessoas físicas sob insolvência;

1.3.7 um de seus sócios ou administradores seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou por afinidade, até o terceiro grau, de agente público pertencente aos quadros do Governo do Estado do Paraná;

1.3.8 o servidor ou dirigente de órgão ou entidade estadual, bem como a empresa da qual figurem como sócios, dirigentes ou da qual participem indiretamente.

1.3.8.1 Considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista.

1.4 A participação nesta licitação implica a aceitação das condições estabelecidas no Edital e na legislação aplicável.

1.5 Além destas condições gerais, deverão ser obedecidas as exigências específicas de participação fixadas no Edital.

1.6 O pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação.

2 CREDENCIAMENTO

2.1 O licitante ou o seu representante deverá, no local, data e horário indicados no preâmbulo deste Edital, apresentar-se ao Pregoeiro para efetuar seu credenciamento como participante deste Pregão, munido da sua carteira de identidade ou de outro documento equivalente e do documento que lhe dê poderes para manifestar-se durante a sessão pública em nome do licitante.

2.1.1 O licitante ou o seu representante que não se credenciar ou não comprovar seus poderes estará impedido de apresentar lances, formular intenção de recurso ou manifestar-se, de qualquer forma, durante a sessão.

2.2 Considera-se como representante do licitante qualquer pessoa habilitada, nos termos do estatuto ou contrato social e do instrumento público de procuração ou particular com firma reconhecida.

2.2.1 O representante do licitante, em todos os casos, deverá apresentar cópia do estatuto, do contrato social ou do registro do empresário individual, a fim de comprovar a sua competência para representar o licitante perante terceiros ou para comprovar a legitimidade do outorgante.

2.2.2 Quando a representação decorrer de procuração pública ou particular com firma reconhecida, o instrumento deverá conter poderes para formulação de propostas e para a prática dos demais atos inerentes ao certame.

2.2.3 Os documentos poderão ser apresentados por qualquer processo de cópia autenticada por Tabelião de Notas, ou cópia não autenticada desde que exibido o documento original NO ATO DO CREDENCIAMENTO, para autenticação pelo pregoeiro.

2.3 Será permitido apenas 01 (um) representante legal de cada licitante nas sessões públicas deste Pregão.

2.4 O licitante cujo representante credenciado se ausentar no decorrer da sessão pública não terá direito à manifestação quanto aos atos praticados na sua ausência, não será intimado dos atos praticados e perderá o direito ao recurso se a oportunidade para fazê-lo ocorrer durante a ausência.

2.5 No credenciamento, o licitante deverá declarar o pleno conhecimento e o atendimento às exigências de habilitação, de idoneidade e de inexistência de fato superveniente. A falta da entrega dessa declaração será suprida na sessão de abertura das propostas por uma declaração preenchida de próprio punho pelo representante ou ainda por declaração oral que deverá estar consignada na ata da reunião.

2.6 Para empresas enquadradas como Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, no credenciamento, o licitante deverá declarar, também, a sua condição de microempresa ou empresa de pequeno porte para usufruir dos benefícios da Lei Complementar Federal nº 123/2006, conforme modelo de Declaração (Declaração 2 do Anexo V), juntamente com a Certidão Simplificada de enquadramento, emitida por órgão ou entidade competente.

2.6.1 Caso os documentos solicitados no item 2.6 não forem apresentados no credenciamento, **obrigatoriamente deverão estar no envelope de “PROPOSTA”**, para assim poderem usufruir do benefício da Lei Complementar 126/2006.

3 DESCRITIVO DA PROPOSTA E HABILITAÇÃO

3.1 A proposta de preços e os documentos de habilitação deverão ser apresentados em envelopes distintos, lacrados, com a indicação, no lado externo, da razão social do proponente, do número da licitação e dos termos “PROPOSTA” e “DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO”, respectivamente.

3.1.1 Não serão aceitos documentos apresentados em envelopes trocados.

3.1.2 Não será concedido prazo para apresentação de documentos não inseridos no envelope correspondente.

3.2 A não apresentação de documento exigido neste Edital ou a apresentação de documento com prazo de validade expirado implicará na exclusão do licitante, respeitando a regra estabelecida no Art. 43, da Lei Complementar nº 123/2006.

3.3 O descritivo da proposta de preços deverá ser apresentado em uma via, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, em papel timbrado do licitante ou com o carimbo do CNPJ, assinado na última folha e rubricado nas demais pelo representante do licitante e deverá conter: a identificação da licitação; o CNPJ do licitante; o nome empresarial completo; a descrição do produto oferecido para cada item e/ou lote; os preços unitários e globais por item e/ou lote, cotados em moeda corrente nacional; o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data da abertura dos envelopes.

3.4 Constatado erro de cálculo em qualquer operação, prevalecerá o valor mais favorável para a Administração Pública, salvo quando, diante das circunstâncias, for possível compreender de forma inequívoca a intenção do proponente.

3.5 Nos termos do Convênio ICMS 26/03 – CONFAZ, quando se tratar de operação interna, os licitantes beneficiados com a respectiva isenção fiscal devem apresentar as suas propostas e lances de preços com o valor líquido, ou seja, sem a carga tributária do ICMS.

3.6 Os estabelecimentos enquadrados no Regime Fiscal do Simples Nacional não estão abrangidos pelo disposto no item 3.5, devendo apresentar a sua proposta de preços com a carga tributária completa.

3.7 Iniciada a sessão pública do pregão não cabe desistência da proposta.

3.8 Os preços deverão ser cotados em reais, com até duas casas decimais após a vírgula. Serão desconsiderados os valores depois da segunda casa decimal após a vírgula.

4 A SESSÃO PÚBLICA

4.1 No credenciamento, o pregoeiro receberá das licitantes, a declaração de que reúnem as condições de habilitação exigidas no Edital e receberá os dois envelopes, “PROPOSTA” e “DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO”.

4.2 Iniciada a sessão, o pregoeiro, abrirá as propostas, verificará a sua conformidade com as exigências deste Edital e classificará para a fase de lances o autor da menor proposta e, sucessivamente, os das propostas com valor até 10% (dez por cento) superiores.

4.2.1 Não existindo pelo menos 03 (três) propostas nas condições do item 4.2, o pregoeiro classificará os autores das propostas subsequentes, até o limite de 03 (três), independentemente do valor.

4.2.1.1 Havendo empate no terceiro valor, serão classificadas todos os licitantes empatados.

4.3 Na sequência, terá início a etapa de apresentação de lances verbais pelos proponentes selecionados, que deverão, de forma sucessiva e distinta, apresentar seus lances, a começar com o autor da maior proposta, seguido dos demais em ordem decrescente, até que não haja mais cobertura da menor proposta.

4.3.1 No caso de equivalência dos valores apresentados pelos licitantes, nessa fase, será realizado sorteio entre eles para que se estabeleça a ordem de apresentação dos lances.

4.3.2 Somente serão admitidos lances verbais inferiores ao do menor valor anteriormente registrado.

4.4 Os licitantes terão o tempo máximo de 3 (três) minutos para efetuar cada lance.

4.5 A desistência da apresentação de lance verbal na ordem estabelecida excluirá o licitante das rodadas subsequentes, impedindo-o de fazer novos lances.

4.6 A fase de lances será encerrada quando não houver mais licitantes aptos e interessados em fazer novos lances.

4.7 Encerrados os lances ou inexistentes, se for o caso previsto no item 6 deste Edital, o pregoeiro convocará, sucessivamente, a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte melhor classificada para que, no prazo decadencial de 5 (cinco) minutos, ofereça lance de preço inferior ao do primeiro colocado.

4.8 O pregoeiro deverá, sempre que possível, negociar diretamente com o licitante melhor classificado, visando obter menor preço.

4.9 Encerrada a negociação, o pregoeiro ordenará as propostas, examinará a aceitabilidade da melhor classificada quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

4.10 Aceita a proposta, o pregoeiro abrirá os envelopes de “Documentos para Habilitação” dos 3 (três) primeiros classificados e analisará se o licitante classificado em primeiro lugar atende aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

4.11 Inabilitado o licitante classificado em primeiro lugar, o pregoeiro examinará a oferta subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação do proponente e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta que atenda às condições estabelecidas no Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

4.11.1 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada na ata de reunião.

4.11.2 Quando todas as propostas escritas forem desclassificadas ou todos os licitantes forem inabilitados, o pregoeiro poderá suspender o pregão e estabelecer uma nova data, com prazo não superior a 08 (oito) dias úteis, para o recebimento de novas propostas ou documentos, escoimadas das causas que levaram à sua rejeição.

4.12 Declarado o vencedor, ao final da sessão, qualquer licitante poderá manifestar sua intenção de recorrer da decisão do pregoeiro, observadas as disposições específicas deste Edital. Não havendo recurso, o pregoeiro adjudicará o objeto da licitação.

4.12.1 Adjudicado o objeto, o licitante declarado vencedor deverá entregar ao pregoeiro a sua proposta definitiva de acordo com o valor obtido na fase de lances, até o dia útil seguinte ao do encerramento da sessão.

4.13 Caso não se realizem lances verbais pelos licitantes selecionados e a proposta de menor preço vier a ser desclassificada ou inabilitada, o pregoeiro deverá restabelecer a etapa competitiva de lances entre os licitantes, obedecendo os critérios dos itens 4.2 e 4.2.1.

4.14 Havendo suspensão dos trabalhos, o pregoeiro informará o dia, hora e local em que serão reiniciados, considerando-se os licitantes, desde logo, informados.

4.15 É facultado ao pregoeiro a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

4.15.1 O pregoeiro exercerá as atribuições previstas no artigo 48 da Lei Estadual nº 15.608/2007.

4.15.2 O pregoeiro rubricará todos os envelopes e documentos e convidará os demais presentes a fazê-lo, se o desejarem.

5 O JULGAMENTO

5.1 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, inclusive quanto à exequibilidade, e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, especialmente no tocante ao preço máximo fixado.

5.2 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do Edital, com preço(s) em desacordo com o critério de aceitabilidade fixado no Edital ou com preço(s) manifestamente inexequível(is), comparado(s) aos preços de mercado.

5.2.1 Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitário simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado dos insumos, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

5.2.2 A Administração poderá determinar que o licitante demonstre, por meio de planilhas, que os preços constantes de sua proposta estão fundamentados nos custos de mercado dos insumos e em coeficientes de produtividade compatíveis com a execução do objeto a ser contratado.

5.2.3 Ocorrendo a desclassificação de todas as propostas apresentadas, os licitantes serão convocados para, no prazo de até 3 (três) dias úteis, apresentarem novas propostas, respeitando o disposto no artigo 58, XVII, da Lei Estadual nº 15.608/2007.

5.3 As propostas que atenderem as especificações do Edital serão classificadas de acordo com o menor preço.

5.4 Serão assegurados os benefícios da Lei Complementar Federal nº 123/2006 e suas alterações, às microempresas e empresas de pequeno porte, que declararem e comprovarem regularmente essa condição.

5.4.1 Decairá do direito aos benefícios de que trata o item 5.4 a licitante que não se identificar como microempresa ou empresa de pequeno porte.

5.5 Em caso de empate entre propostas, o desempate obedecerá, sucessivamente, os seguintes critérios:

5.5.1 A preferência em favor dos bens produzidos no País.

5.5.2 Por sorteio, em ato público, a ser realizado em prazo não inferior a 5 (cinco) dias e para o qual todos os licitantes das propostas empatadas serão convocados.

6 DA APLICABILIDADE DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006

6.1 Deverão ser observadas as disposições da Lei Complementar nº 123/2006 – Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

6.2 Em relação à disputa dos lotes, será considerado empate quando as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

6.2.1 Neste caso, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada arrematante do lote, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado.

6.2.2 A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada pelo Pregoeiro para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão.

6.2.3 Não ocorrendo a arrematação do lote pela microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma dos itens anteriores, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação de empate prevista do item 6.2, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

6.2.4 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem na situação de empate prevista do item 6.2, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.2.5 Não existindo a situação de empate prevista do item 6.2, o licitante originalmente classificado em primeiro lugar será declarado arrematante do lote.

6.2.6 O disposto no item 6.2 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

7 OS RECURSOS

7.1 Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, de forma imediata, manifestar motivadamente a intenção de recorrer, tendo o prazo de 03 (três) dias úteis para a apresentação das razões de recurso, fisicamente ou por meio eletrônico.

7.1.1 Os demais licitantes ficarão desde logo intimados para apresentar contrarrazões ao recurso no prazo de 03 (três) dias úteis contados do término do prazo de apresentação das razões do recorrente, fisicamente ou por meio eletrônico.

7.1.2 Caso os licitantes optem pelo envio das razões de recurso e contrarrazões por meio eletrônico (e-mail), terão até 3 (três) dias úteis para o envio postal do documento original com o mesmo teor, contados após o respectivo envio do documento eletronicamente, sob pena de não conhecimento do recurso.

7.1.2.1 A cópia do comprovante do envio postal deverá ser encaminhado, no mesmo prazo de 03 (três) dias úteis, para o endereço eletrônico indicado neste Edital, sob pena de não conhecimento do recurso.

7.1.3 Caso as razões de recurso ou as contrarrazões estejam assinadas digitalmente, assim como os seus anexos, será dispensada a apresentação do documento físico, após a devida verificação de autenticidade, que será juntada ao processo licitatório.

7.1.4 Na hipótese do item 7.1.2 os licitantes poderão, também, realizar o protocolo físico do original, no mesmo prazo de 03 (três) dias úteis, no endereço indicado neste Edital.

7.2 A falta de manifestação motivada e imediata do licitante quanto a intenção de recorrer e a não apresentação das razões do recurso no prazo fixado, implicarão na decadência do direito de interposição do recurso.

7.3 As razões e as contrarrazões de recurso que não forem apresentadas conforme o disposto nos itens anteriores, ou subscritas por representante não habilitado ou não credenciado para responder pela licitante, não serão conhecidas pelo pregoeiro.

7.4 O processo licitatório poderá ser consultado por qualquer interessado no endereço informado no Edital.

7.5 O provimento de qualquer recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

8 ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

8.1 Examinada a aceitabilidade da proposta de menor preço, a regularidade e a habilitação do licitante vencedor, bem como a análise técnica referente às amostras, quando exigidas, o objeto será adjudicado pelo pregoeiro e o procedimento licitatório será encaminhado à autoridade competente para homologação.

8.2 Caso haja recurso, quando mantida a decisão pelo pregoeiro, caberá à autoridade superior a adjudicação do objeto licitado.

8.3 Será permitida a adjudicação e a homologação parcial do procedimento licitatório, quando o seu objeto possuir mais de um lote.

9 CONTRATO, RECEBIMENTO E PAGAMENTO

9.1 O adjudicatário será notificado para assinar o Contrato no prazo de até 10 (dez) dias corridos, prorrogável a critério do órgão ou entidade contratante, sob pena de decair do direito à contratação e incidir nas penalidades previstas neste Edital.

9.2 Para a assinatura do Contrato, o adjudicatário deverá estar credenciado (com o cadastro válido) no Cadastro Unificado de Fornecedores do Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços – GMS, para a comprovação das condições de habilitação consignadas no Edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do Contrato, nos termos do Decreto 9762/2013.

9.3 Antes da assinatura do Contrato, a Administração realizará consulta ao Cadastro Informativo Estadual – Cadin Estadual, haja vista a vedação contida no art. 3º, inc. I, da Lei Estadual nº 18.466/2015.

9.4 Os pagamentos ficarão condicionados à prévia informação pelo credor dos dados da conta corrente junto à instituição financeira contratada pelo Estado, conforme o disposto no Decreto Estadual n.º 4.505/2016, ressalvadas as exceções previstas na mesma norma.

9.5 Se o adjudicatário não apresentar as comprovações dos itens 9.2 e 9.4 ou se recusar a assinar o Contrato ou retirar a nota de empenho, a Administração Pública poderá convocar o(s) licitante(s)

seguinte(s) na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto ao preço, ou revogar a licitação.

9.5.1 A recusa injustificada do adjudicatário ou a justificativa não aceita pela Administração, implicará a instauração de procedimento administrativo autônomo para eventual aplicação de sanções administrativas.

9.6 A entrega, o recebimento do objeto da licitação e os pagamentos serão efetuados no local, nos prazos e na forma estabelecida nos anexos deste Edital.

9.7 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o Contratado não tenha concorrido para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \cdot I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

9.8 Para a presente contratação deverá ser emitida NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇO.

9.9 Antes de cada pagamento, a Contratante deverá realizar consulta ao Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviço - GMS para verificar a manutenção das condições de habilitação definidas neste Edital.

10 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 O licitante e o Contratado que incorram em infrações sujeitam-se às seguintes sanções administrativas:

a) Advertência.

b) Multa.

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 05 (cinco) anos.

e) Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciamento do Cadastro Unificado de Fornecedores do Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços – GMS, pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

10.2 As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”, “d” e “e” do item anterior poderão ser aplicadas ao licitante, ao adjudicatário e ao Contratado, cumulativamente com a multa.

10.3 Advertência será aplicada por conduta que prejudique o andamento do procedimento de licitação e de contratação.

10.4 A multa, de 0,1% (zero vírgula um por cento) até 1% (um por cento) sobre o valor total do lote no qual participou, será aplicada a quem:

a) Retardar ou impedir o andamento do procedimento licitatório.

b) Não mantiver sua proposta.

c) Apresentar declaração falsa.

d) Deixar de apresentar documento na fase de saneamento.

10.5 A multa, de 0,1% (zero vírgula um por cento) até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do lote no qual participou ou foi arrematante, será aplicada a quem:

a) Apresentar documento falso.

b) De forma injustificada, deixar de assinar o Contrato ou instrumento equivalente.

c) Foi advertido e reincidiu pelo(s) mesmo(s) motivo(s).

10.6 Multa de mora diária de até 0,3% (zero vírgula três por cento), calculada sobre o valor global do Contrato, até o 30º (trigésimo) dia de atraso para início da execução do serviço, objeto da contratação; a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia será cabível a multa compensatória prevista no item 10.7.

10.7 A multa, de 10% (dez por cento) até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do Contrato, será aplicada no caso de inexecução total ou parcial do Contrato.

10.8 Penalidades aplicadas durante a execução, em relação ao nível do serviço:

- a) Nível de Serviço entre 85% a 80%, penalidade 2% do valor da fatura mensal;
- b) Nível de Serviço entre 79% a 75%, penalidade 4% do valor da fatura mensal;
- c) Nível de Serviço entre 74% a 70%, penalidade 6% do valor da fatura mensal;
- d) Nível de Serviço entre 69% a 65%, penalidade 8% do valor da fatura mensal;
- e) Nível de Serviço < = 64%, penalidade de 10% do valor da fatura mensal.

10.9 A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 02 (dois) anos, será aplicada ao licitante que:

- a) abandonar a execução do Contrato;
- b) incorrer em inexecução contratual.

10.10 A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, será aplicada a quem:

- a) Fizer declaração falsa na fase de habilitação.
- b) Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o procedimento.
- c) Afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo.
- d) Agir de má-fé na relação contratual, comprovada em procedimento específico.
- e) Tenha sofrido condenação judicial definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.
- f) Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados, em especial, infrações à ordem econômica definidas na Lei Federal nº 12.529/2011.
- g) Tenha sofrido condenação definitiva por ato de improbidade administrativa, na forma da lei.

10.11 O impedimento de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciamento do Cadastro Unificado de Fornecedores do Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços – GMS, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, será aplicado a quem:

- a) Recusar-se injustificadamente, após ser considerado adjudicatário, a assinar o Contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido neste Edital.
- b) Deixar de entregar documentação exigida para o certame.
- c) Apresentar documentação falsa.
- d) Ensejar o retardamento da execução de seu objeto.
- e) Não mantiver a proposta.
- f) Falhar ou fraudar na execução do Contrato.
- g) Comportar-se de modo inidôneo, fora das hipóteses previstas no item 10.9.
- h) Cometer fraude fiscal.

10.12 A autoridade máxima do órgão ou entidade é a autoridade competente para impor as penalidades previstas no item 10.1, alíneas “c”, “d” e “e”.

10.13 Estendem-se os efeitos da penalidade de suspensão do direito de contratar com a Administração ou da declaração de inidoneidade:

- a) às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar com a Administração Pública enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurarem como sócios;
- b) às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas referidas na alínea “a”.

10.14 Na aplicação das sanções, a Administração observará as seguintes circunstâncias:

- a) Proporcionalidade entre a sanção, a gravidade da infração e o vulto econômico da contratação.
- b) Os danos resultantes da infração.
- c) Situação econômico-financeira da sancionada, em especial sua capacidade de geração de receitas e seu patrimônio, no caso de aplicação de multa.
- d) Reincidência, assim entendida a repetição de infração de igual natureza após aplicação da sanção anterior; e
- e) circunstâncias gerais agravantes ou atenuantes da infração.

10.15 Nos casos não previstos no instrumento convocatório, inclusive sobre o procedimento de aplicação das sanções administrativas, deverão ser observadas as disposições da Lei Estadual nº 15.608/2007, da Lei Federal nº 10.520/2002 e da Lei Federal nº 8.666/1993.

10.16 Sem prejuízo das sanções previstas nos itens anteriores, a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, na participação da presente licitação e nos contratos ou vínculos derivados, também se dará na forma

prevista na Lei Federal nº 12.846/2013, regulamentada, no âmbito do Estado do Paraná, pelo Decreto Estadual nº 10.271/2014.

10.17 Quaisquer penalidades aplicadas serão transcritas no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná (CFPR).

11 DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 Todas as referências de tempo deste Edital correspondem ao horário de Brasília-DF.

11.2 Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que impeça a realização da sessão pública de abertura das propostas na data designada no Edital, ela será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, independentemente de nova comunicação.

11.3 É facultado ao pregoeiro a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

11.4 A não apresentação de qualquer documento ou a apresentação com prazo de validade expirado implicará na desclassificação ou inabilitação do licitante.

11.5 Os documentos que não mencionarem o prazo de validade serão considerados válidos por 90 (noventa) dias da data da emissão, salvo disposição contrária de Lei a respeito.

11.6 Os documentos deverão ser apresentados em via original, por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião ou por servidor do órgão que promove a licitação, por publicação em órgão de imprensa oficial ou, ainda, por cópia acompanhada do respectivo original. O pregoeiro, se julgar necessário, verificará a autenticidade e a veracidade do documento.

11.7 O pregoeiro poderá, no interesse público, relevar faltas meramente formais que não comprometam a lisura e o real conteúdo da proposta, podendo promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório, inclusive solicitar pareceres.

11.8 Os licitantes ou seus representantes deverão comparecer à sessão pública de abertura das propostas e serão nela intimados de todos os atos praticados.

11.8.1 Os atos não praticados em sessão pública serão comunicados por qualquer meio que comprove o recebimento ou pelo Diário Oficial.

11.9 A realização da licitação não implica necessariamente a contratação total ou parcial do montante previsto, porquanto estimado, podendo a autoridade competente, inclusive, revogá-la, total ou parcialmente, por razões de interesse público, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação do interessado, mediante manifestação escrita e fundamentada, assegurado o contraditório e a ampla defesa, conforme dispõe o art. 91 da Lei Estadual n.º 15.608/2007.

11.10 O foro é o da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba – Foro Central de Curitiba, no qual serão dirimidas todas as questões não resolvidas na esfera administrativa.

11.11 Quando a PROPONENTE for matriz, todos os documentos deverão estar em seu nome, porém no caso de ser filial todos os documentos devem estar em nome da filial, salvo aqueles que são emitidos somente pela matriz, sob pena de desclassificação.

11.12 Quando a PROPONENTE participar da licitação através da matriz e a prestação dos serviços/entrega dos materiais forem através de sua filial, o CNPJ da filial deverá constar na proposta, neste caso deverão ser apresentadas documentações de habilitação da matriz e da filial.

O servidor que subscreve este Edital e seus anexos atesta que observou integralmente a Minuta Padronizada aprovada pelo Procurador-Geral do Estado do Paraná.

Curitiba, 31 de maio de 2019.

Alexandro S. C. de Melo
Pregoeiro do DETRAN/PR

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para solução comum no atendimento aos cidadãos que utilizam os serviços do DETRAN/PR, compreendendo acolhimento (registro), encaminhamento, tratamento, contato ativo e controle das solicitações recebidas por meio da Central de Atendimento, bem como atendimento, encaminhamento, tratamento e controle das solicitações multimeios (e-mail, ou qualquer outra forma de comunicação que venha a ser utilizada pelo DETRAN-PR para atendimento à sociedade). Esta prestação de serviço compreenderá os seguintes itens com quantitativos estimados, como indicado na tabela abaixo:

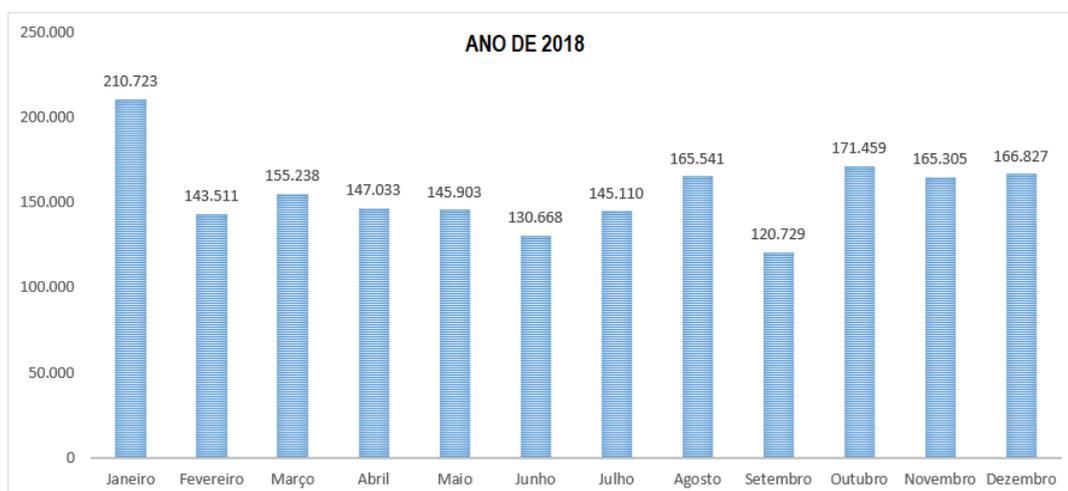
LOTE ÚNICO

Item - GMS	Descrição do objeto	Quantidade Estimada mensal	Quantidade Estimada anual	Valor unitário máximo (R\$)	Valor anual máximo (R\$)
0122-57135	Serviço de acolhimento, encaminhamento, tratamento e controle das solicitações (atendimento telefônico receptivo teletendente). Unidade de medida: Ligação registrada/tratada.	60.000	720.000	7,6433	5.503.176,00
0122-57136	Serviço de atendimento, encaminhamento e tratamento das solicitações (atendimento canais multimeios). Unidade de medida: Solicitação registrada/tratada	2.000	24.000	15,5333	372.799,20
0122-57137	Serviço de retorno das solicitações (atendimento ativo). Unidade de medida: Ligação efetuada com contato efetivo.	5.000	60.000	9,9567	597.402,00
0122-57138	Serviço de atendimento e controle das solicitações (atendimento telefônico receptivo exclusivamente pela URA). Unidade de medida: Ligação registrada/tratada	105.000	1.260.000	2,4467	3.082.842,00
Valor global Estimado (Critério de disputa)				R\$ 9.556.219,20 (nove milhões, quinhentos e cinquenta e seis mil, duzentos e dezenove reais e vinte centavos)	

*Tabela para dimensionamento da capacidade receptiva da URA:

Descrição	Quantidade estimada Mensal	Quantidade estimada Anual
Quantidade de chamadas receptivas URA	172.000	2.064.000

*Gráfico de sazonalidade chamadas recebidas, para efeito de cálculo da proposta de valores, estimado um aumento de 10% da demanda para 2019:



*Quantidade de postos de atendimento (PA's) estimadas, para efeito de cálculo de proposta de valores:

FAIXA DE HORÁRIO		Quantidade estimada de PA'S LOGADAS
08:00:00	09:00:00	35
09:00:00	10:00:00	55
10:00:00	11:00:00	65
11:00:00	12:00:00	65
12:00:00	13:00:00	75
13:00:00	14:00:00	75
14:00:00	15:00:00	65
15:00:00	16:00:00	45
16:00:00	17:00:00	35
17:00:00	18:00:00	35
18:00:00	19:00:00	25
19:00:00	20:00:00	25

1.2 ESPECIFICAÇÕES

1.2.1 Demandas a serem atendidas:

- 1.2.1.1. Informações gerais sobre os serviços oferecidos pelo DETRAN-PR, procedimentos, documentos necessários, prazos, endereços das unidades, horário de atendimento;
- 1.2.1.2. Consulta à pontuação de carteira;
- 1.2.1.3. Consulta às informações relacionadas às multas aplicadas, vencimentos e valores;
- 1.2.1.4. Andamento de processos de interesse público;
- 1.2.1.5. Informações sobre recurso de multas aplicadas e andamento dos respectivos processos;
- 1.2.1.6. Informação sobre endereços dos diversos parceiros do DETRAN/PR (Pátios, CFC's, Clínicas, inspeção veicular, etc.);
- 1.2.1.7. Endereços e telefones das Ciretrans;
- 1.2.1.8. Informações sobre as datas de pagamentos de IPVA e Licenciamento;
- 1.2.1.9. Informações dos telefones dos diversos setores do DETRAN-PR;
- 1.2.1.10. Resposta às consultas via e-mail ou outros canais de atendimento;
- 1.2.1.11. Situação e andamento de processos administrativos;
- 1.2.1.12. Encaminhamento ao DETRAN/PR (supervisão) das denúncias e assuntos específicos.
- 1.2.1.13. Informações sobre requerimentos diversos, pertinentes aos serviços prestados pelo DETRAN-PR;
- 1.2.1.14. Demais serviços e informações e agendamentos que se façam necessários ao longo da vigência da contratação;
- 1.2.1.15. Denúncias, sugestões, reclamações e elogios;
- 1.2.1.16. O desenvolvimento destas atividades requer a utilização de software fornecido pelo DETRAN-PR para registro das demandas dos cidadãos, bem como observação aos procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

1.2.2. Item 0122-57135 - Serviço de acolhimento, encaminhamento, tratamento e controle das solicitações. (Atendimento telefônico receptivo teletendente):

- 1.2.2.1. Entende-se por atendimento telefônico receptivo teletendente todas as ligações dirigidas ao Call Center e atendidas pelos operadores de telemarketing através do número 0800 643 7373 e demais telefones de contato divulgados, não resolvidas pela URA, com a devida classificação e o registro das solicitações dos cidadãos, com fornecimento de informações e esclarecimentos, obedecendo aos procedimentos aprovados pela CONTRATANTE, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados pelo DETRAN/PR.
- 1.2.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar pelo menos uma posição de atendimento para atendimento a surdo e a mudo.

1.2.2.3. Nos atendimentos do item 1.2.2.2, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipamento específico para o atendimento na quantidade necessária para atendimento da demanda.

1.2.2.4. A critério da CONTRATANTE, ou da CONTRATADA desde que previamente autorizado e aprovado pela CONTRATANTE, com o objetivo de melhoria do nível de serviço e da qualidade do atendimento, poderão ser montadas células específicas de atendimento com base no assunto, complexidade do atendimento ou especialidade dos atendentes.

1.2.2.5. Todas as ligações recebidas deverão ser gravadas e armazenadas durante a vigência do contrato, sendo que as ligações dos últimos 12 meses deverão estar disponíveis para consulta online. O arquivo com todas as gravações realizadas deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE mensalmente (até o segundo dia útil do mês) e também ao final do contrato. Para esta finalidade poderá ser utilizado mídia ótica (DVD) ou Disco Rígido externo, conforme especificação da CONTRATANTE.

1.2.2.6. A qualquer tempo a CONTRATANTE poderá solicitar gravações individualizadas, por exemplo, por usuário, por serviço, por parceiro ou por respectivo número de solicitação de atendimento. As gravações solicitadas pela CONTRATANTE, inclusive as que já estejam armazenadas em sistema de Backup, deverão ser disponibilizadas em mídia ótica (DVD) ou Disco Rígido externo ou sistema próprio de extração, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da solicitação, conforme especificação da CONTRATANTE.

1.2.2.7. Não implicará custo à CONTRATANTE a disponibilização das gravações pela CONTRATADA.

1.2.2.8. Todos os atendimentos deverão ser classificados conforme os motivos das interações conforme os exemplos de classificação abaixo:

1.2.2.8.1. Atendimento com resposta padrão;

1.2.2.8.2. Complemento solicitação;

1.2.2.8.3. Engano;

1.2.2.8.4. Ligação interrompida pelo usuário;

1.2.2.8.5. Ligação muda;

1.2.2.8.6. Queda de ligação;

1.2.2.8.7. Registro de solicitação;

1.2.2.8.8. Trote;

1.2.2.8.9. Denúncia.

1.2.2.9. Todas as classificações serão definidas pela equipe de DETRAN-PR no momento da implantação dos serviços.

1.2.2.10. O custo de telefonia para as ligações do receptivo (0800 643 7373 e demais telefones de contato divulgados) será de responsabilidade da CONTRATANTE através de contratos de telefonia já existentes.

1.2.2.11. A CONTRATADA será responsável pela disponibilização da infraestrutura e equipe de teleatendimento dedicada necessária para a execução dos serviços, respeitando as leis e normativas vigentes.

1.2.3. Item 0122-57136 - Serviço de atendimento, encaminhamento e tratamento das solicitações (atendimento canais multimeios):

1.2.3.1. Entende-se por Canais Multimeios: e-mail, chat ou qualquer outra forma de comunicação que venha a ser utilizada pelo DETRAN-PR para atendimento aos cidadãos.

1.2.3.2. Compreende as atividades de registro, classificação, atribuição de responsável para resposta, encaminhamento das solicitações, reencaminhamento, fornecimento de informações, esclarecimentos com base em informações disponíveis no sistema, fechamento de solicitações com resposta padrão, assim como a resposta às solicitações relativas aos demais canais de comunicação utilizados pelo DETRAN/PR (exceto atendimento telefônico).

1.2.3.3. A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe considerando o TMA (tempo médio de atendimento) dos canais multimeios de 180 segundos.

1.2.3.4. A CONTRATADA deverá preservar a íntegra dos registros dos canais multimeios, incluindo histórico da conversação para os canais em que isto for aplicável.

1.2.3.5. A íntegra dos registros dos atendimentos multimeios deverão ser gravadas e armazenadas durante o período de vigência do contrato, sendo que os arquivos dos últimos 12 meses deverão estar disponíveis para consulta on-line. O arquivo com todos os registros realizados deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE mensalmente (até o segundo dia útil do mês) e também ao final do contrato. Para esta finalidade poderá ser utilizado mídia ótica (DVD) ou Disco Rígido externo, conforme especificação da CONTRATANTE.

1.2.3.6. Todos os atendimentos deverão ser classificados conforme os motivos das interações conforme os exemplos de classificação abaixo:

1.2.3.6.1. Atendimento com resposta padrão;

1.2.3.6.2. Complemento solicitação;

1.2.3.6.3. Engano;

1.2.3.6.4. Ligação interrompida pelo usuário;

1.2.3.6.5. Ligação muda;

1.2.3.6.6. Queda de ligação;

1.2.3.6.7. Registro de solicitação;

1.2.3.6.8. Trote;

1.2.3.6.9. Denúncia.

1.2.3.7. Todas as classificações serão definidas pela equipe de DETRAN-PR no momento da implantação dos serviços.

1.2.3.8. A CONTRATADA será responsável pela disponibilização da infraestrutura e equipe de atendimento dedicada necessária para a execução dos serviços, respeitando as leis e normativas vigentes.

1.2.4. Item 0122-57137 - Serviço de retorno das solicitações (atendimento ativo):

1.2.4.1. Compreende a execução de chamadas externas, via Central de Atendimento, para resolução da demanda, quando não finalizada por outro meio de atendimento ou para esclarecimentos necessários para o tratamento das solicitações específicas, pesquisa de satisfação de atendimento e demais contatos a serem definidos pela CONTRATADA.

1.2.4.2. Todas as ligações do ativo deverão ser gravadas e armazenadas durante o período de vigência do contrato, sendo que as ligações dos últimos 12 meses deverão estar disponíveis para consulta on-line. O arquivo com todas as gravações realizadas deverão ser disponibilizadas à CONTRATANTE mensalmente (até o segundo dia útil do mês) e também ao final do contrato. Para esta finalidade poderá ser utilizado mídia ótica (DVD) ou Disco Rígido externo, conforme especificação da CONTRATANTE.

1.2.4.3. A qualquer tempo a CONTRATANTE poderá solicitar gravações individualizadas, por exemplo, por consumidor ou por respectivo número de solicitação no sistema de atendimento. As gravações solicitadas pela CONTRATANTE, inclusive as que já estejam armazenadas em sistema de Backup, deverão ser disponibilizadas em mídia ótica (DVD) ou Disco Rígido externo, conforme especificação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis contados a partir da solicitação.

1.2.4.4. Todos os atendimentos deverão ser classificados conforme os motivos das interações conforme os exemplos de classificação abaixo:

1.2.4.4.1. Atendimento com resposta padrão;

1.2.4.4.2. Complemento solicitação;

1.2.4.4.3. Engano;

1.2.4.4.4. Ligação interrompida pelo usuário;

1.2.4.4.5. Ligação muda;

1.2.4.4.6. Queda de ligação;

1.2.4.4.7. Registro de solicitação;

1.2.4.4.8. Trote;

1.2.4.4.9. Denúncia.

1.2.4.5. Todas as classificações serão definidas pela equipe de DETRAN-PR no momento da implantação dos serviços.

1.2.4.6. O custo de telefonia para as ligações do Ativo será de responsabilidade da CONTRATANTE através de contratos de telefonia já existentes.

1.2.4.7. A CONTRATADA será responsável pela disponibilização da infraestrutura e equipe de teleatendimento dedicada necessária para a execução dos serviços, respeitando as leis e normativas vigentes.

1.2.5. Item 0122-57138 - Serviço de atendimento e controle das solicitações. (Atendimento receptivo URA):

1.2.5.1. Entende-se por Atendimento receptivo URA todas as ligações dirigidas ao Call Center e resolvidas exclusivamente pela URA pelo número 0800 643 7373 e demais telefones de contato divulgados, com a devida classificação e o registro das solicitações dos cidadãos, com fornecimento de informações e

esclarecimentos, obedecendo aos procedimentos aprovados pela CONTRATANTE, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados pelo DETRAN-PR.

1.2.6. Demais serviços relacionados aos atendimentos aos cidadãos que utilizam os serviços do DETRAN/PR, estrutura mínima e atividades.

1.2.6.1. Atendimento Eletrônico – URA.

1.2.6.1.1. Consiste no fornecimento de teleatendimento eletrônico receptivo de chamadas, por meio do equipamento URA – Unidade de Resposta Audível, a ser disponibilizado pela CONTRATADA, com portas de URA como canais de entrada, utilizando-se de árvore de atendimento definida pela CONTRATANTE no momento da implantação dos serviços.

1.2.6.1.2. A URA é responsável pelo primeiro atendimento ao cidadão, por meio de seu menu eletrônico é possível realizar uma série de desmembramentos e níveis de informações, realizando o atendimento sem a necessidade de intervenção humana.

1.2.6.1.3. Faz parte deste escopo a disponibilização mínima de Unidades de Resposta Audível para as duas principais operações do DETRAN/PR, o 0800 e o PABX. As Unidades de Resposta Audíveis deverão suportar todo volume de ligações entrantes. O atendimento inicial deverá consistir em voz humana convertida de um texto previamente definido, por meio de ferramenta de TTS (Text To Speech), ou gravações providas pela CONTRATADA que serão substituídas sempre que o DETRAN-PR solicitar, contendo uma saudação e/ou informações institucionais direcionando o atendimento do cidadão por meio de uma Unidade de Resposta Audível (URA), ofertando a este um menu de opções contendo as categorias de serviços e informações disponíveis. Dentre as opções disponíveis sempre deverá haver a possibilidade de direcionar o atendimento para um teleatendente. Por meio da URA deverá ser possível capturar dados do cidadão, inclusive gravar os seus questionamentos, para que, posteriormente, a CAT o retorne com as informações solicitadas.

1.2.6.1.4. Todo o restante da árvore de opções, da mesma forma que a inicial, se utilizará das ferramentas TTS, gravações ou Webservices para consultas, até que o cidadão receba a informação desejada ou seja transferido a um atendente.

1.2.6.1.5. Toda a árvore de oferta de informações e serviços deverá ser elaborada em conjunto pelo DETRAN/PR e a CONTRATADA.

1.2.6.1.6. A ferramenta deverá propiciar a possibilidade de customização, como criação de textos e novos menus de informações de maneira fácil e simplificada, diretamente pelo DETRAN/PR, sem a necessidade de desenvolvimento pela CONTRATADA. A CONTRATADA deverá capacitar funcionários do DETRAN-PR da Informação para a realização deste serviço.

1.2.6.1.7. A URA deverá ser instalada na rede interna da empresa fornecedora, sendo sua responsabilidade o gerenciamento e manutenção.

1.2.6.1.8. A fornecedora deverá prestar todo o suporte necessário para a elaboração e gravação de textos a serem utilizados na operação da central de atendimento.

1.2.6.1.9. Os casos de alteração de voz serão estudados pela CONTRATADA, cabendo a ela disponibilizar opções para escolha do DETRAN/PR.

1.2.6.1.10. Para o perfeito funcionamento, mantendo-se a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos a fornecedora deverá se responsabilizar por direcionar as ligações para o atendimento humano toda vez que a URA ficar inoperante, quer seja por falhas, atualizações ou correções.

1.2.6.1.11. As Unidades de respostas audíveis deverão conter minimamente as seguintes características:

1.2.6.1.12. Possuir ferramenta TTS (Text To Speech) ou gerar gravações por meios próprios, garantindo o dinamismo na elaboração e alteração do conteúdo da URA;

1.2.6.1.13. Realizar atendimento automático e transferência para atendente utilizando solução digital com resposta por voz digitalizada;

1.2.6.1.14. Consulta em bancos de dados do DETRAN/PR e resposta vocalizada ao cidadão, de acordo com os dados da consulta (débitos, pontuação CNH etc.);

1.2.6.1.15. Ter a capacidade de armazenamento de, no mínimo, trinta minutos de frases;

1.2.6.1.16. Permitir a liberação automática da linha telefônica quando o cidadão desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou quando a consulta terminar.

1.2.6.1.17. A solução ofertada deve possibilitar a inserção de mensagens gravadas diretamente pela CONTRATADA, previamente aprovadas.

1.2.6.1.18. Também deve possibilitar a realização de pesquisas junto aos cidadãos, existindo opção específica para tal facilidade, de forma a permitir pesquisa de pós-atendimento para a qual o operador transfere o usuário, após finalizar o atendimento, sem desligar a chamada.

1.2.6.1.19. A URA deverá disponibilizar protocolo de atendimento para todas as interações.

1.2.6.1.20. A CONTRATADA deverá realizar alterações na árvore da URA sempre que previamente solicitado pela CONTRATANTE.

1.2.6.1.21. Eventuais necessidades de melhorias tecnológicas na URA, serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

1.2.6.1.22. A prestação dos serviços da URA dar-se-á durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados, no atendimento eletrônico (URA), e das 8:00hs (sete) às 20:00hs (dezenove) de segunda à sexta- feira realizado em conjunto com os operadores de telemarketing.

1.2.6.1.23. Considerando o atendimento 24 (vinte e quatro) horas no atendimento eletrônico (URA), todos os dias, a CONTRATADA deverá manter quadro técnico necessário para dar suporte aos sistemas de telecomunicações e informática, envolvidos no atendimento, de maneira a garantir a disponibilidade plena da estrutura de Call Center.

1.2.6.1.24. Disponibilizar de forma online todas as informações referentes à monitoração dos atendimentos.

1.2.6.1.25. Apresentar relatório mensal de minutagem (de acordo com o período de faturamento estipulado pela Operadora), referente às ligações Locais e LDN (Longa Distância Nacional), para comparação com a fatura apresentada pela Operadora contratada.

1.2.6.1.26. A contratada deverá possuir mecanismo de bloqueio, para intervir nas ligações, quando o teto máximo de duração deverá ser de 45 minutos; tempo hábil de atendimento analisado pela equipe de suporte da Contratante, ficando sob sua responsabilidade arcar com os custos que excederem a este teto.

1.2.6.2. **Call Center.**

1.2.6.2.1. A(s) ferramenta(s) da CONTRATADA devem estar aptas para armazenamento do cadastro de cidadãos que entrarem em contato com a CAT, identificando-os automaticamente no caso de novos contatos. Deverá estar integrado com a plataforma de envio de SMS do DETRAN-PR, a fim de encaminhar informações pré-definidas aos cidadãos, como confirmação de agendamentos, números de protocolos etc. A CONTRATADA deverá registrar e armazenar em arquivo digital todos os atendimentos realizados, eletrônicos (URA) ou humanos, catalogados de forma automatizada, possibilitando a recuperação rápida das informações.

1.2.6.2.2. O sistema deverá permitir a emissão dos relatórios de todos os atendimentos da CAT, sejam via telefone, chat ou e-mail. Deverá possibilitar a customização de novos relatórios, com o cruzamento de mais de uma informação, de forma simples e na própria ferramenta, de acordo com solicitação do DETRAN/PR. Todos os relatórios deverão ser fornecidos via WEB, exportados, minimamente, em formato .CSV, .XLS e .PDF. Por meio da ferramenta, deverá ser possível a gestão, em tempo real, dos indicadores de todos os canais desta solução, por meio de ferramenta de business Intelligence, com Dashboard personalizável.

1.2.6.2.3. A CONTRATADA não ficará limitada apenas a um sistema, podendo possuir outros softwares que julgar necessário para o perfeito gerenciamento e andamento do projeto, desde que os relatórios sejam centralizados.

1.2.6.3. **Softwares.**

1.2.6.3.1. Discagem preditiva.

1.2.6.3.1.1. Sistema de discagem preditiva, com as seguintes características:

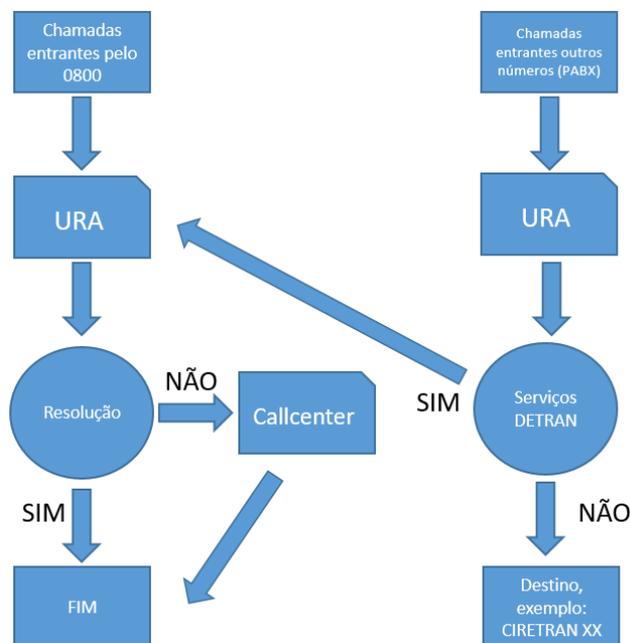
1.2.6.3.1.2. Discagem centralizada;

1.2.6.3.1.3. Discagem automática a partir de uma sequência de números;

1.2.6.3.1.4. Rediscagem das ligações não completadas / atendidas.

1.2.6.3.1.5. Esta funcionalidade será utilizada nos *Skills* de atendimento, alternando as chamadas entre receptivas e ativas para os atendentes.

1.2.6.4 Resumo do funcionamento callcenter DETRAN-PR.



1.2.6.4.1. Gravação digital.

1.2.6.4.2. Recursos de gravação da totalidade das chamadas (receptivas e ativas) dos operadores de telemarketing e permissão aos supervisores para monitoramento on-line dos atendimentos, por meio de escuta, possuindo os seguintes recursos:

1.2.6.4.3. Possuir níveis limitados de hierarquia de acesso ao sistema, bem como senhas com data de expiração;

1.2.6.4.4. Manter as gravações disponíveis para consulta imediata por um período de 12 meses;

1.2.6.4.5. Possibilidade de recuperação de gravações a partir de qualquer estação de atendente, monitor ou supervisor, desde que informadas as chaves de pesquisa, tais como número do contrato, atendente, períodos, número do ramal ou tronco;

1.2.6.4.6. Encaminhar todas as gravações ao DETRAN/PR, após o período de 180 dias, para armazenamento;

1.2.6.4.7. Disponibilidade de aplicativo de captura das gravações, com funções de busca rápida e recursos automáticos para retorno, repetição e regravação em outros dispositivos de saída;

1.2.6.4.8. Criar indicadores de nível dos serviços de gravação;

1.2.6.4.9. Gravação de 100% das ligações da operação.

1.2.6.4.10. Discador automático.

1.2.6.4.10.1. O sistema deverá permitir a geração de chamadas ativas por meio de seu discador automático, aumentando a produtividade na execução das ligações aos cidadãos. O discador deverá ter as seguintes funcionalidades:

1.2.6.4.10.2. Configuração simplificada;

1.2.6.4.10.3. Integração via *Web Services*;

1.2.6.4.10.4. Controle de status de todas as chamadas executadas pelo discador;

1.2.6.4.10.5. O sistema deverá ter autonomia e capacidade para disparo de ligações simultâneas, com a reprodução de gravações pré-definidas.

1.2.6.5. Relatórios.

1.2.6.5.1. Os relatórios deverão ser emitidos diretamente no sistema de gestão global da CAT, sendo minimamente:

1.2.6.5.1.1. Call Center:

1.2.6.5.1.1.1. Número total de chamadas: Total de chamadas realizadas no período selecionado;

- 1.2.6.5.1.1.2. Número total de chamadas atendidas: Total de chamadas atendidas no período selecionado;
 - 1.2.6.5.1.1.3. Número total de chamadas abandonadas: Total de chamadas abandonadas no período selecionado;
 - 1.2.6.5.1.1.4. Número médio de chamadas atendidas por agente: Média de atendimentos realizados pelos agentes;
 - 1.2.6.5.1.1.5. Total de chamadas atendidas por agente: total de atendimentos realizados pelo agente;
 - 1.2.6.5.1.1.6. Tempo total das chamadas;
 - 1.2.6.5.1.1.7. Tempo médio das chamadas: Tempo médio das chamadas realizadas no período selecionado;
 - 1.2.6.5.1.1.8. Tempo total de espera: Tempo total de espera até que o atendimento seja realizado;
 - 1.2.6.5.1.1.9. Tempo médio de Espera: Tempo médio de espera até que o atendimento seja realizado;
 - 1.2.6.5.1.1.10. % Atendida: Percentual de chamadas atendidas no período selecionado;
 - 1.2.6.5.1.1.11. % Não atendida: Percentual de chamadas não atendidas no período selecionado;
 - 1.2.6.5.1.1.12. Tempo de Atendimento: Tempo total de atendimento no dia;
 - 1.2.6.5.1.1.13. Tempo médio de Atendimento: Tempo médio dos atendimentos no dia;
 - 1.2.6.5.1.1.14. Tempo de Espera: Tempo total de espera no dia até que o atendimento fosse realizado;
 - 1.2.6.5.1.1.15. Tempo Médio de Espera: Tempo médio de espera no dia até que o atendimento fosse realizado;
 - 1.2.6.5.1.1.16. Nº de chamadas atendidas em intervalos de tempo de 5s (0 - 5s, 6s - 10s, etc.);
 - 1.2.6.5.1.1.17. Número de agentes logados por período selecionado;
 - 1.2.6.5.1.1.18. Número de chamadas atendidas por agente.
 - 1.2.6.5.1.1.19. Total de tempo de atendimento por agente, por hora, por dia ou período definido.
- 1.2.6.5.1.2. URA:
- 1.2.6.5.1.2.1. Total de chamadas entrantes;
 - 1.2.6.5.1.2.2. Total de chamadas abandonadas, geral, por item de menu, por período;
 - 1.2.6.5.1.2.3. Total de chamadas resolvidas, por item de menu, por período;
 - 1.2.6.5.1.2.4. % Atendida URA: Percentual de chamadas atendidas no período selecionado;
 - 1.2.6.5.1.2.5. % Abandonadas URA: Percentual abandonadas no período selecionado;
 - 1.2.6.5.1.2.6. Nível de satisfação, por agente, por período.
- 1.2.6.5.1.3. E-mail:
- 1.2.6.5.1.3.1. Total de solicitações, por período;
 - 1.2.6.5.1.3.2. Total de respostas, por agente, por período;
 - 1.2.6.5.1.3.3. Tempo médio de resposta, por período, por agente;
 - 1.2.6.5.1.3.4. Quantidade de reincidência de atendimento por período;
 - 1.2.6.5.1.3.5. Nível de satisfação, por agente, por período.
- 1.2.6.5.1.4. Chat
- 1.2.6.5.1.4.1. Total de solicitações;
 - 1.2.6.5.1.4.2. Total de respostas, por agente, por período;
 - 1.2.6.5.1.4.3. Tempo médio de resposta, por agente, por período;
 - 1.2.6.5.1.4.4. Quantidade de solicitações respondidas pelo bot (Caso esteja em operação ChatBot)
 - 1.2.6.5.1.4.5. Nível de satisfação, por agente, por período.

1.2.6.6. Atividades Acessórias.

Compreendem as atividades inerentes às prestações de serviços fundamentais ao adequado desempenho do objeto contratado, tais como, supervisão, monitoria/controle da qualidade, planejamento, dimensionamento, gestão de informação, coordenação e gestão do serviço. Tais atividades devem necessariamente estar caracterizadas no desempenho do contrato, ficando a critério da CONTRATADA sua estruturação não sendo admitida a subcontratação parcial ou total de nenhuma atividade.

1.2.6.6.1. Monitoria / Gestão de Qualidade.

Compreende as atividades de monitoria e controle da qualidade do atendimento ao usuário, considerando parâmetros definidos pela CONTRATANTE. A análise da conformidade do registro com relato do usuário, verificação da correta classificação ou encaminhamento da solicitação, feedback aos atendentes, e a garantia do padrão de atendimento descrito e pontuado no instrumento de avaliação da CONTRATADA são partes integrantes desta atividade.

1.2.6.6.1.1. A CONTRATADA deve detalhar o processo definido para monitoria da Central de Relacionamento, abrangendo todas as células, todos os assuntos e todos os tipos de meios de contato utilizados pelos usuários (ex: ligações, chat, email, etc.).

1.2.6.6.2. Planejamento e Controle da Operação (Dimensionamento).

A contratada deverá realizar:

1.2.6.6.2.1. O dimensionamento da quantidade de operadores de telemarketing e posições de atendimento necessárias, bem como garantia dos níveis de serviço estabelecidos no contrato, considerando o atendimento da ABNT_NR 17, bem como escala de férias e eventuais ausências dos colaboradores;

1.2.6.6.2.2. O dimensionamento e alocação dos recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATADA;

1.2.6.6.2.3. O acompanhamento do processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de ligações;

1.2.6.6.2.4. A otimização de escala e redimensionamento de recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;

1.2.6.6.2.5. O acompanhamento da quantidade dos atendimentos por tipo prestados;

1.2.6.6.2.6. A otimização da distribuição de chamadas;

1.2.6.6.2.7. A realização de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará melhor alocação dos operadores de telemarketing.

1.2.6.6.2.8. A CONTRATADA deverá agendar reuniões, quantas forem necessárias, com a CONTRATANTE para realizar os levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento. As reuniões serão realizadas na sede do DETRAN-PR, localizado em Curitiba, Pr.

1.2.6.7. Pessoal envolvido (mínimo exigido).

1.2.6.7.1. Coordenação da Operação.

A Coordenação da operação deverá ser exclusiva e atuar como preposto da CONTRATADA, respondendo pela execução dos serviços, dimensionamento para atendimento da demanda e garantia da qualidade e do nível de serviço estabelecido neste Termo de Referência executando atividades como:

1.2.6.7.1.1. Acompanhamento e análise dos indicadores de performance da operação;

1.2.6.7.1.2. Execução do planejamento da operação;

1.2.6.7.1.3. Acompanhamento do dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;

1.2.6.7.1.4. Interação com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;

1.2.6.7.1.5. Acompanhamento das ocorrências de atendimento.

1.2.6.7.2. O profissional que atuará na Coordenação deverá apresentar os seguintes requisitos mínimos:

1.2.6.7.2.1. Curso superior completo ou em conclusão/em andamento;

1.2.6.7.2.2. Capacidade de elaborar redação, com ortografia correta;

1.2.6.7.2.3. Facilidade de expressão e compreensão verbal;

1.2.6.7.2.4. Capacidade de comunicação e dinamismo;

1.2.6.7.2.5. Espírito de equipe e liderança;

1.2.6.7.2.6. Postura profissional;

1.2.6.7.2.7. Conhecimento básico de qualidade;

1.2.6.7.2.8. Disciplina e conduta ética;

1.2.6.7.2.9. Interesse e disponibilidade;

1.2.6.7.2.10. Habilidade para administrar conflitos;

1.2.6.7.2.11. Pró-atividade;

1.2.6.7.2.12. Conhecimento básico em fornecimento de feedback;

1.2.6.7.2.13. Experiência em gestão de equipes de Call Center;

1.2.6.7.2.14. Experiência em informática, especialmente Word, Excel, Power Point e Outlook;

1.2.6.7.2.15. Experiência em trabalhos de elaboração de relatórios, planilhas, gráficos e demonstrativos relacionados às demandas dos clientes, expressando os resultados e conclusões de estudos para subsidiar trabalhos e decisões de alçadas competentes.

1.2.6.7.2.16. Apresentar um conjunto de soluções utilizadas para agilizar, controlar, analisar e automatizar os procedimentos de apoio administrativo a central de atendimento.

1.2.6.7.3. **Supervisão de Atendimento.**

Compreende as atividades de apoio ao atendimento, tais como esclarecimento de dúvidas; acompanhamento de performance dos operadores de telemarketing sob sua supervisão, inclusive por monitoria; aplicação de feedback aos operadores de telemarketing; dentre outras atividades que sejam necessárias à qualificação do atendente. O profissional que atuará na Supervisão deverá possuir os seguintes requisitos mínimos:

- 1.2.6.7.3.1. Curso superior completo ou em conclusão/em andamento;
- 1.2.6.7.3.2. Capacidade e elaborar redação, com ortografia correta;
- 1.2.6.7.3.3. Facilidade de expressão e compreensão verbal;
- 1.2.6.7.3.4. Capacidade de comunicação e dinamismo;
- 1.2.6.7.3.5. Espírito de equipe e liderança;
- 1.2.6.7.3.6. Postura profissional;
- 1.2.6.7.3.7. Conhecimento básico de qualidade;
- 1.2.6.7.3.8. Disciplina e conduta ética;
- 1.2.6.7.3.9. Interesse e disponibilidade;
- 1.2.6.7.3.10. Habilidade para administrar conflitos;
- 1.2.6.7.3.11. Pró-atividade;
- 1.2.6.7.3.12. Conhecimento básico em fornecimento de feedback;
- 1.2.6.7.3.13. Experiência em gestão de equipes de Call Center;
- 1.2.6.7.3.14. Experiência em informática, especialmente Word, Excel, Power Point e Outlook;
- 1.2.6.7.3.15. Experiência em trabalhos de elaboração de relatórios, planilhas, gráficos e demonstrativos relacionados às demandas dos clientes, expressando os resultados e conclusões de estudos para subsidiar trabalhos e decisões de alçadas competentes.

1.2.6.7.4. **Atendente Receptivo.**

Realizar as seguintes atividades:

- 1.2.6.7.4.1. Fornecer informações, esclarecimentos e serviços conforme demandas do DETRAN-PR disponibilizadas.
- 1.2.6.7.4.2. Efetuar a classificação e o registro de ligações, de solicitações, de sugestões, de elogios, de denúncia e de reclamações;
- 1.2.6.7.4.3. Encaminhar as situações que não tenham solução imediata, de acordo com as orientações da CONTRATANTE;
- 1.2.6.7.4.4. Reabrir e reiterar demandas;
- 1.2.6.7.4.5. Realizar outras atribuições solicitadas pela CONTRATADA.

1.2.6.7.5. **Atendente Ativo.**

Realizar as seguintes atividades:

- 1.2.6.7.5.1. Fornecer informações e esclarecimentos sobre a conclusão de solicitações;
- 1.2.6.7.5.2. Encaminhar as situações que não tenham solução imediata, de acordo com as orientações da CONTRATANTE;
- 1.2.6.7.5.3. Realizar outras atribuições solicitadas pela CONTRATADA.

1.2.6.7.6. **Atendente Multimeios.**

Realizar as seguintes atividades:

- 1.2.6.7.6.1. Fornecer informações e esclarecimentos sobre a conclusão de solicitações;
- 1.2.6.7.6.2. Responder as solicitações conforme orientações da CONTRATANTE.
- 1.2.6.7.6.3. Realizar outras atividades demandas pela CONTRATANTE.

1.2.6.7.7. **Os profissionais que atuarão como Atendentes Ativos, Receptivos e Multimeios deverão apresentar os requisitos mínimos:**

- 1.2.6.7.7.1. Curso de nível médio completo;
- 1.2.6.7.7.2. Qualidade vocal e clareza de dicção;
- 1.2.6.7.7.3. Aptidão para a comunicação;
- 1.2.6.7.7.4. Disposição para cumprir a missão;
- 1.2.6.7.7.5. Capacidade de expressão oral e compreensão oral (saber ouvir);
- 1.2.6.7.7.6. Capacidade de compreensão escrita e expressão escrita;
- 1.2.6.7.7.7. Habilidade de manter paciência e autocontrole;
- 1.2.6.7.7.8. Desenvolvimento de empatia com os clientes;
- 1.2.6.7.7.9. Agilidade no atendimento e de digitação;
- 1.2.6.7.7.10. Capacidade de manuseio de sistema telefônico.

1.2.7. Treinamento.

1.2.7.1. Os treinamentos e capacitação dos profissionais para o atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA, sendo que no caso de treinamento específico do DETRAN/PR, a CONTRATADA disponibilizará o ambiente para a capacitação e o DETRAN/PR disponibilizará servidor(es) habilitado(s) e com conhecimentos para ministrar treinamento dos temas pertinentes aos serviços prestados;

1.2.7.2. Os custos referentes ao material didático dos treinamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA;

1.2.7.3. A CONTRATADA deverá promover periodicamente a realização de treinamentos visando à manutenção e melhoria contínua dos serviços.

1.2.8. Auditorias.

1.2.8.1. A CONTRATADA deverá submeter-se às ações de auditoria, programadas ou não programadas, por parte do gestor do contrato e dos fiscais do DETRAN PR.

1.2.8.2. O gestor do contrato e os fiscais do DETRAN-PR deverão possuir livre acesso às dependências onde os serviços serão executados.

1.2.8.3. A empresa CONTRATADA deverá possuir softwares que façam tratamento dos *logs* em computadores e equipamentos de rede, sempre que solicitado pelo corpo técnico do DETRAN/PR, de maneira a produzir relatórios sobre a segurança do ambiente.

1.2.8.4. Os referidos relatórios deverão ser configurados conforme solicitação do DETRAN/PR e alterados sempre que este solicitar.

1.2.8.5. A empresa CONTRATADA deverá gerar registros detalhados por usuário, identificando os acessos a todos os ambientes.

1.2.9. Tecnologia.

Todos os recursos tecnológicos necessários à implementação dos serviços serão fornecidos pela CONTRATADA, salvo o sistema de consultas, serviços e informações DETRAN-PR que será disponibilizada pela CONTRATANTE, sistema este independente da estrutura ofertada pela CONTRATADA.

1.2.9.1. Sistema de consulta de dados dos cidadãos e a base de conhecimento disponibilizado pelo DETRAN-PR será em parceria com a CELEPAR, seguindo a arquitetura de Padrões de Interoperabilidade (ePing) que define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação no Governo Federal, estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.

1.2.10. Localização e estrutura operacional.

1.2.10.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA a instalação dos equipamentos necessários para o atendimento ao objeto de contrato;

1.2.10.2. Para o desenvolvimento das atividades definidas neste edital, a CONTRATADA deverá realizar a prestação dos serviços dentro do Estado do Paraná (podendo ser a sede ou filial), onde deverá ser realizado todo o atendimento, justifica-se, em face do contrato de telefonia (046/2016) estar dentro deste perímetro para instalação dos Fluxos E1 e da tarifação das chamadas locais, conforme item 1.2.2.10, a responsabilidade dos Fluxos E1 são da contratante.

1.2.10.3. Todos os serviços prestados nas formas: eletrônico, supervisão, operação, monitoria e gerência; serão executados nas dependências da CONTRATADA.

1.2.10.4. Os serviços Receptivo, Ativo e demais serviços de atendimento e gestão do Call Center serão executados nas dependências da CONTRATADA e devem atender as seguintes características:

1.2.10.4.1. A supervisão, coordenação e gerência terão mesas estrategicamente colocadas em função de seu grupo de operadores de telemarketing. Os postos de atendimento dos supervisores devem ser posicionados em destaque em relação à equipe de operadores de telemarketing, para facilitar as intervenções e orientações diretas.

1.2.10.4.2. Sala de treinamento adequada para a realização contínua de cursos de Capacitação de operadores de telemarketing e supervisores.

1.2.10.4.3. Qualquer interrupção, no Call Center da CONTRATADA, por falhas de infraestrutura de responsabilidade da CONTRATADA, deverão ser eliminados no prazo máximo de 120 (cento e vinte) minutos.

1.2.11. Segurança.

1.2.11.1. Acesso aos sistemas.

1.2.11.1.1. A segurança da solução deverá ser administrada por meio de protocolo padrão específico para comunicação com os diversos setores, visando a definição de níveis de acesso, de mecanismos de auditoria, de informações dos usuários, dentre outros. Deverá garantir o acesso seguro ao Sistema de atendimento e demais aplicações existentes, com detecção de tentativas de acesso, a qualquer tempo. No caso de a solução contar com outros sistemas, deverá utilizar usuário e senha único para todos os acessos.

1.2.11.2. Quanto as senhas.

1.2.11.2.1. A empresa CONTRATADA deverá elaborar e utilizar políticas de senhas em todas as instâncias de processos de autenticação da Solução de atendimento e informações dos sistemas computacionais a ela relacionados, em conformidade com as melhores práticas e recomendações de segurança existentes no mercado.

1.2.11.2.2. As instâncias de autenticações abrangem acesso a servidores, estações de trabalho, equipamentos de conectividade, *firewalls* e quaisquer outros equipamentos relacionados às aplicações da solução.

1.2.11.3. Segurança da informação.

1.2.11.3.1. A empresa CONTRATADA deverá garantir a confidencialidade de todos os dados por ela recebidos, tanto dos serviços e consultas quanto das gravações do Call Center.

1.2.11.3.2. Os atendentes, monitores, supervisores e qualquer outro profissional não poderão acessar as posições de atendimento, monitoração e supervisão portando celulares, câmeras fotográficas, mídias removíveis (pendrive e HD externos), aparelhos de vídeo, áudio (rádios, TVs, gravadores e outros) ou qualquer outro dispositivo que ofereça risco à segurança dos dados.

1.2.11.3.3. Quanto a classificação de informações.

1.2.11.3.4. Deverá implementar políticas para classificação de documentos em qualquer mídia que venha a ser utilizada e sistemas computacionais correlacionados.

1.2.11.3.5. Deverá realizar o armazenamento digital de todos os atendimentos realizados por qualquer um dos canais de atendimento (telefone, chat ou e-mail) previstos neste termo de referência. A extração destes dados deverá ocorrer de forma simples a fim de resultar na construção de ferramentas de análises, no formato de BIG DATA.

1.2.11.4. Manutenção.

1.2.11.4.1. É parte integrante do escopo de fornecimento da CONTRATADA a manutenção preventiva e corretiva e correspondente assistência técnica a todos os acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais, bem como da infraestrutura básica em todos os locais abrangidos pelo projeto.

1.2.11.4.2. A manutenção preventiva, quando aplicável, deverá ser dimensionada de forma a minimizar a necessidade de ações de manutenção corretiva, criando um plano de ação, com cronograma dessas manutenções, aumentando conseqüentemente a disponibilidade dos acessórios, dispositivos, equipamentos e sistemas, bem como da infraestrutura básica.

1.2.11.4.3. Para tanto, deverá ser executada, preferencialmente, fora dos horários de atendimento ao público, não comprometendo a capacidade diária de trabalho e os requisitos de desempenho definidos neste documento.

1.2.11.5. Organização e métodos.

1.2.11.5.1. A solução propõe a continuidade na evolução do padrão de atendimento ao cidadão estipulados pelo DETRAN/PR. Para tanto, os métodos de atendimento direto ao cidadão e de utilização das ferramentas de entrada, tratamento, processamento, armazenamento, consultas, transmissão e recepção de dados deverão ser concebidos e detalhados de forma a atender essa importante diretriz do DETRAN/PR.

1.2.11.5.2. Além disso, a estrutura organizacional, englobando todas as soluções, deverá ser concebida de forma a permitir que o projeto transcorra de acordo com as melhores práticas de atendimento e gestão da informação.

1.2.11.5.3. Para atender a essas diretrizes, a CONTRATADA deverá desenvolver e implantar um projeto completo de organização e métodos de acordo com os seguintes requisitos essenciais:

1.2.11.5.3.1. Definição da estrutura organizacional para o projeto;

1.2.11.5.3.2. Descrição das atribuições de cada cargo/função;

1.2.11.5.3.3. Definição de todos os processos operacionais e gerenciais envolvidos no projeto e respectivos fluxos de trabalho.

1.2.11.5.3.4. Os resultados deverão ser consolidados no “Manual de Organização e Procedimentos” do projeto, o qual deverá ser formalmente aprovado pelo DETRAN/PR antes do início da operação da solução.

1.2.12. Indicadores de desempenho receptivo:

1.2.12.1. Serão utilizados indicadores de desempenho da relação abaixo:

1.2.12.2. NS – Nível de Serviço mensal: 85/10

1.2.12.2.1. Descrição: Percentual de chamadas atendidas em relação ao tempo de espera, durante o volume de chamadas atendimentos mensalmente em 85% das chamadas atendidas em até 10 segundos.

1.2.12.3. IPT – Índices de Chamadas Atendidas no Primeiro Toque: 80%

1.2.12.3.1.1. Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas sem transitarem em espera (“primeiro toque”), em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

1.2.12.4. ICQ - Índice de Chamadas Atendidas com Até Quinze Segundos de Espera: 90%

1.2.12.4.1. Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas com até quinze segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

1.2.12.5. ICT - Índice de Chamadas Atendidas com Até Trinta Segundos de Espera: 96%

1.2.12.5.1. Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas com até trinta segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

1.2.12.6. IAL - Índice de Abandono de Ligações: < 11%

1.2.12.6.1. Descrição: Coeficiente de chamadas abandonadas pelos clientes em espera, sem que tenham recebido atendimento por operadores de telemarketing, em relação ao total de chamadas recebidas, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente

1.2.12.7. TME - Tempo Médio de Espera: 30 segundos

1.2.12.7.1. Descrição: Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera, calculado pelas quantidades de chamadas apuradas mensalmente.

1.2.12.8. IAR - Índice de Atendimento Registrados: 100%

1.2.12.8.1. Descrição: Coeficiente de atendimentos registrados em sistema em relação ao total de atendimentos.

1.2.12.9. TTP - Tempo de Tratamento Posterior: 24h

1.2.12.9.1. Descrição: Média do tempo relativo a trabalhos pós-ligação necessários para finalizar operações solicitadas pelos clientes dentro de um prazo determinado.

1.2.12.10. TCA – Total de chamadas atendidas: 95%

Descrição: Chamadas abandonadas / total de chamadas.

1.2.12.11. TMA – Tempo médio de atendimento: 04’30” (minutos).

1.2.12.12. TMC – Tempo máximo da chamada(*): 35’ (minutos).

(*) O Software da CONTRATADA deverá realizar o desligamento das chamadas após 35’ minutos, tendo em vista que, após levantamento e análise do histórico de ligações, chegou-se a este tempo máximo permitido. Os custos das chamadas que extrapolarem este tempo serão de responsabilidade da CONTRATADA.

1.2.12.13. ISA – Índice de Satisfação de Atendimento: 85%

1.2.12.13.1. Descrição: Será mensurada a satisfação percebida pelo usuário, em relação ao atendimento no “CONTACT CENTER”. Será calculado através da média das Pesquisas de Satisfação dos usuários, conforme metodologia definida.

1.2.12.13.2. Os dados serão coletados em forma de enquête através de Unidade de Resposta Audível - URA, onde o usuário, ao fim do atendimento, poderá atribuir nota de 1 a 5, conforme tabela abaixo:

Nota	Conceito
5	Totalmente Satisfeito
4	Satisfeito
3	Indiferente
2	Insatisfeito
1	Totalmente Insatisfeito

1.2.12.13.3. Do total de avaliações realizadas, pelo menos 80% (oitenta por cento) devem ter índice Totalmente Satisfeito ou Satisfeito.

1.2.12.13.4. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios informando o número total de avaliações realizadas e o % de cada nota conforme fórmula:

% da nota X = Total de avaliações da nota "X" / Total de avaliações

Onde: X = Nota que se deseja verificar o percentual em relação ao total de avaliações efetuadas.

1.2.12.14. NS – Nível de Serviço:

1.2.12.14.1.1. Descrição: É a razão entre o número total de atendimentos efetuados em até 10 segundos após o recebimento da chamada dividido pelo número total de chamadas atendidas conforme a fórmula:

1.2.12.14.1.1.1. NS = Total de atendimentos em até 10 segundos x 85 / Total de chamadas atendidas.

1.2.12.15. A CONTRATADA deve garantir que o nível de serviço seja superior a 85% (oitenta e cinco por cento).

1.2.12.16. Indicadores de desempenho Ativo:

1.2.12.16.1. Serão utilizados indicadores de desempenho da relação abaixo:

1.2.12.16.1.1. **TCS - Total das chamadas Saintes:** 100%.

1.2.12.16.1.2. **TMA - Tempo médio de atendimento:** 04'30".

1.2.12.17. Indicadores de desempenho e-mail/chat:

1.2.12.17.1. Serão utilizados indicadores de desempenho da relação abaixo:

1.2.12.17.2. **IAE – Índice de atendimento por e-mail:** 100%

1.2.12.17.3. **IAC – Índice de atendimento por chat:** 90%

1.2.12.17.4. **TME – Tempo máximo de resposta de e-mail:** 5 horas úteis.

1.2.12.17.5. **TMC – Tempo máximo de resposta via chat:** 3' (minutos).

1.2.12.18. Penalidades.

1.2.12.18. As penalidades previstas serão aplicadas nos casos abaixo:

1.2.12.18.1.1. Nível de Serviço entre 85% a 80%, penalidade 2% do valor da fatura mensal;

1.2.12.18.1.2. Nível de Serviço entre 79% a 75%, penalidade 4% do valor da fatura mensal;

1.2.12.18.1.3. Nível de Serviço entre 74% a 70%, penalidade 6% do valor da fatura mensal;

1.2.12.18.1.4. Nível de Serviço entre 69% a 65%, penalidade 8% do valor da fatura mensal;

1.2.12.18.1.5. Nível de Serviço < = 64%, penalidade de 10% do valor da fatura mensal.

1.2.13. Monitoramento dos serviços executados.

1.2.13.1. A empresa CONTRATADA se responsabilizará pelo monitoramento e qualidade dos serviços de teleatendimento e deverá:

1.2.13.1.1. Elaborar e encaminhar questionamentos referentes à prestação de serviço de teleatendimento à área do DETRAN/PR responsável pela gestão do contrato;

1.2.13.1.2. Monitorar a frequência e tipos de questionamentos para enviar ao DETRAN/PR visando análise da necessidade/viabilidade de atualização dos Procedimentos Operacionais – PO's;

1.2.13.1.3. Criar estratégias para melhoria contínua da disponibilidade, qualidade e desempenho dos turnos e serviços;

1.2.13.1.4. Pesquisar e produzir informações necessárias ao atendimento;

1.2.13.1.5. Acompanhar e inspecionar o atendimento das chamadas pelos atendentes;

1.2.13.1.6. Promover a avaliação individual periódica dos atendentes;

1.2.13.1.7. Apresentar relatórios diários, semanais, quinzenais e mensais, relativos aos indicadores de níveis de serviços, incluindo gravações de atendimento em número suficiente para análise e gestão por parte do DETRAN/PR, inserindo informações contidas na base de conhecimento, visando o seu aprimoramento contínuo;

1.2.13.1.8. Elaborar um Quadro Geral de Atendimento, detalhando, para cada dia, as chamadas (recebidas, atendidas, abandonadas) com seus respectivos percentuais

1.2.13.1.9. Elaborar relatório com periodicidade a ser definida pelo DETRAN/PR, detalhando a performance das chamadas atendidas e discadas – detalhando todos os dias de funcionamento;

1.2.13.1.10. Disponibilizar novos relatórios pertinentes aos serviços prestados pela Central, de acordo com interesse e especificação do DETRAN/PR.

1.2.14. Estratégia de implantação / Transição.

1.2.14.1. A estratégia de implantação e transição estabelecerá as principais diretrizes a serem obedecidas pela CONTRATADA no projeto, de forma a atender aos interesses e necessidades operacionais do DETRAN/PR, seguindo as exigências deste termo de referência e seus anexos.

1.2.14.2. A abrangência da estratégia de implantação vai da publicação do contrato até a entrada efetiva em operação, inclusive de todas as ferramentas de gestão e sistemas especificados neste documento.

1.2.14.3. O plano de implantação não deverá ser objeto de modificação durante a etapa de operacionalização do contrato, exceto se houver significativas mudanças mutuamente acordadas que, justificadamente, impeçam o cumprimento do plano proposto.

1.2.14.4. O DETRAN/PR realizará, após a publicação do contrato em Diário Oficial, visita ao Call Center, a fim de realizar as seguintes verificações:

1.2.14.4.1. Do estado e da correta instalação de todo o mobiliário;

1.2.14.4.2. Das instalações elétricas e hidrossanitárias, ar condicionado, aplicando testes específicos que comprovem o perfeito estado operacional do item em verificação;

1.2.14.4.3. Das interconexões e cabeamento, aplicando os testes cabíveis que comprovem a correta instalação de todas as interligações internas e externas;

1.2.14.4.4. Da aplicação de testes específicos de funcionamento em todos os dispositivos, equipamentos e sistemas eletrônicos e computacionais que comprovem estarem os mesmos aptos para entrar em operação.

1.2.14.4.5. Após isto, emitirá parecer formal de conformidade para início da operação dos serviços especializados de atendimento aos cidadãos.

1.2.15. Requisitos essenciais para implantação.

1.2.15.1. O plano de implantação proposto deverá considerar os requisitos essenciais abaixo, sendo a contagem em dias CORRIDOS:

1.2.15.2. Todos os itens de atendimento deverão ser entregues, estando operacionais, de acordo com cronograma, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da oficialização, por meio da publicação do extrato em diário oficial, seguindo as seguintes fases:

1.2.15.3. Sistemas de Call Center (URA, atendimento receptivo, ativo, discagem preditiva, chat e e-mail) em funcionamento com emissão de relatórios.

1.2.15.4. Árvores de URA totalmente operacionais.

1.2.15.5. Call Center em pleno funcionamento conforme este termo de referência.

1.2.15.6. Os dados e informações gerados nas operações deverão estar aptos a serem armazenados nos respectivos servidores do DETRAN/PR conectados à CELEPAR;

1.2.15.7. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, justificar qualquer tipo de desconformidade operacional nos postos de atendimento pela falha dos sistemas devendo, para isso, colocar em funcionamento o Plano de Contingência;

1.2.15.8. Todas as autorizações e licenças necessárias para a implantação da solução deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA;

1.2.15.9. Nenhuma posição de atendimento poderá entrar em operação sem que todas as autorizações legais aplicáveis tenham sido obtidas;

1.2.15.10. A entrada em operação das soluções não será admitida caso:

1.2.15.11. Os serviços públicos providos por concessionárias de energia, de água, telefonia e outros não estejam completamente operacionais e sem interrupções;

1.2.15.12. Os serviços dos órgãos responsáveis não estejam totalmente operacionais;

1.2.15.13. As equipes de operação da CONTRATADA não estejam completas e devidamente treinadas;

1.2.15.14. As obras de adequação não estejam totalmente concluídas;

1.2.15.15. As respectivas licenças, onde aplicáveis, não estejam emitidas.

1.2.15.16. Para que ocorra o faturamento de quaisquer dos itens da solução, o DETRAN/PR deverá emitir, em até 5 (cinco) dias úteis, termo de aceite, após a informação da empresa sobre a efetiva operacionalização. Para fins de faturamento, considerar-se-á a data de emissão do termo de aceite. No caso de descumprimento de prazo por parte do DETRAN/PR, considerar-se-á o item como operacional e seu faturamento ocorrerá com data posterior ao prazo de 5 (cinco) dias úteis. Caso o item esteja em desacordo ou apresente problemas o DETRAN/PR emitirá negativa de aceite, devendo a empresa corrigir os eventuais problemas, informar ao DETRAN/PR a efetiva operacionalização do item e aguardar o termo de aceite, respeitando novamente o prazo de 5 (cinco) dias úteis.

1.2.16 **Avaliação técnica.** As condições para avaliação técnica, estão constantes do Anexo VI do presente Edital.

1.2.17 Disposições gerais:

1.2.17.1. A mão de obra fornecida deverá ser qualificada, com experiência na função e devidamente legalizada;

1.2.17.2. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de crachás de identificação e equipamentos de proteção individual e coletiva conforme previsto na legislação;

1.2.17.3. A CONTRATADA deverá orientar e acompanhar seus empregados quanto ao nível de relacionamento e polidez com os usuários do DETRAN-PR, para evitar queixas ou reclamações por atendimento inadequado dos operadores de telemarketing.

1.2.17.4. A CONTRATADA deverá prestar um serviço de atendimento ao cidadão através do número 0800 643 7373, designado pela Anatel, demais telefones de contato divulgados e os multimeios para o atendimento do DETRAN-PR em todo o Estado do Paraná;

1.2.17.4.1. Este serviço deverá ser realizado por operadores de telemarketing especialmente treinados para este fim, utilizando-se de sistema informatizado, com o qual terão acesso às informações da base de dados do DETRAN-PR necessárias ao atendimento.

1.2.17.5. O atendimento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira, das 08:00hs às 20:00hs nas dependências da CONTRATADA.

1.2.17.5.1. Após os horários e dias estabelecidos, o Call Center deverá prover para acesso ao cidadão um serviço de atendimento eletrônico, via URA, em que serão disponibilizadas informações estratégicas e/ou serviços disponíveis, possibilitando o registro do atendimento com os dados do cidadão.

1.3 DO PRAZO DE EXECUÇÃO

1.3.1 O prazo de seleção, treinamento dos operadores de telemarketing e implantação dos serviços descritos neste termo de referência, é de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado, ou nota de empenho, aquele que ocorrer por último.

2 JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O DETRAN/PR, na busca contínua de resultados cada vez melhores em todas as suas áreas de atuação, visa disponibilizar aos cidadãos, capacidade e qualidade de atendimentos compatíveis com as demandas existentes, bem como alinhar-se às diretrizes do planejamento estratégico Estadual.

2.2. Atualmente, somente a Central de Atendimento - CAT recebe em média um (1) milhão de chamadas por ano, realizando atendimentos sobre os diversos tipos de serviços do DETRAN-PR e prestando informações ao cidadão.

2.3. A contratação de serviços de empresa especializada no atendimento aos usuários tem o objetivo de tornar os serviços do DETRAN-PR mais acessíveis aos cidadãos paranaenses, reduzindo a quantidade de atendimentos presenciais que, mesmo quando necessários, sejam resolvidos de forma rápida e prática sem retornos, por meio de recursos sistêmicos juntamente com informativos via SMS, URA profissional, tecnologia para chamadas preditivas nas ligações ativas, utilização de skills de atendimentos, entre outros. O resultando desta contratação é um aumento qualitativo no atendimento ao cidadão e aos parceiros do DETRAN-PR.

2.4. Ressaltando que tal demanda não teria como ser reabsorvida pelas unidades de atendimento presencial sem prejuízo à população, pois estes atendimentos retiram por ano em média trezentos e sessenta (360) mil cidadãos das filas e reduzem o tempo médio de atendimento nos guichês, além de diminuir consideravelmente os retornos ou erros na montagem de processos por falta de documentos obrigatórios.

2.5. Esta contratação está alinhada com as metas do Plano Plurianual especificamente na ação 4039 e de acordo com o decreto 8943 de 6 de março de 2018.

3 PESQUISA DE PREÇOS

3.1 Conforme orientação da Assessoria Jurídica do Detran, a definição dos valores máximos a serem utilizados nos procedimentos licitatórios e ante a ausência de regra específica da legislação vigente, o princípio da razoabilidade que, para definição dos preços máximos, é considerado o valor médio dos orçamentos realizados e anexados ao processo, sendo no mínimo três orçamentos.

4 PARCELAMENTO DO OBJETO

4.1 Não há parcelamento do objeto.

4.1.1 Tendo em vista que os recursos empregados devem ser coordenados e integrados, a fim de se obter o melhor desempenho no atendimento aos cidadãos que utilizam os serviços, o objeto não poderá ser parcelado, sendo, portanto lote único.

4.1.2 Por questões de economia de escala, manutenção dos mesmos padrões de atendimento e eficiência administrativa, a contratação será feita em lote único com itens de serviços complementares.

4.1.3 Portanto, tecnicamente o objeto não será parcelado para garantia do padrão de qualidade do atendimento desejado pela Administração do DETRAN-PR e pela complexidade técnica envolvida na prestação dos serviços, especialmente relacionada à infraestrutura operacional necessária.

5 SUSTENTABILIDADE

5.1 A empresa contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade obedecendo as regulamentações pertinentes a matéria de acordo com as atividades exercidas pela mesma.

6 CONTRATAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

6.1 Nos termos do art. 48, I da Lei Complementar n.º 123/2006, os itens de contratação cujo valor seja de até R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) serão destinados exclusivamente à participação de microempresas e empresas de pequeno porte.

7 CLASSIFICAÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS COMUNS

7.1 O objeto dessa licitação é classificado como serviço comum, pois possui especificação usual de mercado e padrão de qualidade definidas em Edital, conforme estabelece o art. 45, da Lei Estadual n.º 15.608/2007.

8 OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO E DO CONTRATANTE

8.1 São obrigações do Contratado:

8.1.1 efetuar a realização do serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Edital e seus anexos;

8.1.2 responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do serviço, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

8.1.3 indicar preposto para representá-la durante a execução do Contrato;

8.1.4 manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

8.1.5 manter atualizado os seus dados no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, conforme legislação vigente.

8.1.6 Selecionar, contratar e treinar os atendentes, supervisores e os gerentes, entre outros profissionais que possam compor o quadro funcional a critério da CONTRATADA, para execução dos serviços contratados;

8.1.7 Substituir, de imediato, a qualquer tempo, por solicitação do DETRAN/PR, os empregados que não atenderem às exigências do contrato ou que não se comportarem adequadamente, a critério do DETRAN/PR, na execução dos serviços;

8.1.8 Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados ou informações dos serviços realizados no objeto do contrato, a menos que expressamente autorizados pelo DETRAN/PR, na figura de seu gestor;

8.1.9 Obedecer rigorosamente às condições deste projeto e do contrato;

8.1.10 Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com o DETRAN/PR, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento;

8.1.11 Prover seus empregados de equipamentos, crachás, materiais de segurança individuais e coletivos para a execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente contrato;

8.1.12 Observar rigorosamente o Código Civil Brasileiro, demais legislações, normas técnicas e regulamentos pertinentes às atividades de atendimento;

8.1.13 Assumir os custos de treinamento ordinários e extraordinários necessários para manter a continuidade dos serviços;

8.1.14 Promover reuniões periódicas com seus empregados, com objetivo de analisar problemas detectados nos serviços;

8.1.15 Elaborar e aplicar plano de treinamento e reciclagem de conhecimentos com toda equipe de atendimento ao cidadão a fim de promover o constante desenvolvimento da equipe;

8.1.16 Participar de reunião de avaliação dos serviços, por meio do seu coordenador;

8.1.17 Manter os indicadores de níveis de serviços de acordo com o nível de qualidade estabelecido neste edital;

8.1.18 Fornecer códigos fonte de qualquer solução desenvolvida em parceria com o DETRAN/PR.

8.1.18.1 Para efeito de atesto de serviços prestados no período:

8.1.18.1.1 Realizar mensalmente relatórios por período de execução com no mínimo os indicadores deste termo de referência e o comparativo com o resultado operacional, estrutura operacional utilizada no período, chamadas entrantes e resolvidas na URA, chamadas call center recebidas, atendidas, abandonadas, taxa de atendimento, taxa de abandono, atendimentos multicanais e totais de atendimentos por classificação.

8.1.19. Não subcontratar parcial ou total os serviços deste termo de referência.

8.2 São obrigações do Contratante:

8.2.1 Receber o serviço no prazo e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

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

8.2.3 Efetuar o pagamento ao Contratado no valor correspondente ao serviço executado, no prazo e forma estabelecidos neste Edital e seus anexos.

8.2.4 Efetuar as eventuais retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal e fatura fornecida pelo Contratado, no que couber.

8.2.5 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado.

8.2.6 Disponibilizar sistema para execução de serviços e consultas, de dados dos cidadãos, referentes ao DETRAN-PR.

8.2.7 Disponibilizar sistema com script de atendimento com os conhecimentos e informações relacionados às áreas operacionais da Autarquia.

8.2.8 Acompanhar curso inicial elaborado pela CONTRATADA, com carga horária mínima de 30 horas, esclarecer dúvidas e fornecer informações, nos aspectos relativos à legislação e manuais de procedimentos, operações dos sistemas informatizados corporativos e outros assuntos pertinentes ao sistema de atendimento DETRAN/PR;

8.2.9 Manter um gestor e um fiscal, responsáveis por acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços;

8.2.10 Acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais com vistas a propor ajustes na distribuição de operadores de telemarketing nos canais de atendimento (telefone, chat ou e-mail), adequando os serviços e escalas de atendimento;

8.2.11 Acompanhar o quantitativo de horas de ocupação das posições de atendimento para efeito de pagamento e/ou penalidades;

8.2.12 Acompanhar a performance de todos os dispositivos da solução para efeito de pagamento e/ou penalidades;

8.2.13 Avaliar mensalmente a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, através de reuniões com o Gerentes e Coordenadores do projeto;

8.2.14 Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre qualquer irregularidade referente à execução dos serviços.

9 FORMA DE PAGAMENTO

9.1 Os pagamentos serão feitos mensalmente, conforme demanda, e respeitando o prazo máximo de 30 (trinta) dias da apresentação da nota fiscal atestada e do Certificado de Regularidade Fiscal (CRF), emitido por meio do Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços – GMS, destinado a comprovar a regularidade com os Fiscos Federal, Estadual (inclusive do Estado do Paraná para licitantes sediados em outro Estado da Federação) e Municipal, com o FGTS, INSS e negativa de débitos trabalhistas (CNDT), observadas as disposições do Termo de Referência.

9.2 Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação dos documentos exigidos, bem como enquanto não forem sanadas irregularidades eventualmente constatadas na nota fiscal, no fornecimento dos bens ou no cumprimento de obrigações contratuais.

9.2.1 Os pagamentos ficarão condicionados à prévia informação pelo credor, dos dados da conta corrente junto à instituição financeira contratada pelo Estado, conforme o disposto no Decreto Estadual n.º 4.505/2016, ressalvadas as exceções previstas no mesmo diploma legal.

9.3 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o Contratado não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

10 REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

Os requisitos de habilitação são aqueles previstos no Anexo II do Edital.

11 ALTERAÇÃO SUBJETIVA

11.1 É admissível a continuidade do contrato administrativo quando houver fusão, cisão ou incorporação do Contratado com outra pessoa jurídica, desde que:

a) sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

b) sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato; e

c) não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato.

11.2 A alteração subjetiva a que se refere o item 11.1 deverá ser formalizada por Termo Aditivo ao Contrato.

12.SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação.

13 CONTROLE DA EXECUÇÃO

13.1 O serviço terá início em até 30 dias, contados da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial do Estado, ou recebimento da nota de empenho pela empresa, aquele que ocorrer por último.

14 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Conforme disposições do item 10 das Condições Gerais do Pregão Presencial e Anexo VII.

15 DECRETO ESTADUAL N.º 4.993/2016

Os servidores que subscrevem este Termo de Referência atestam que observaram integralmente a regulamentação estabelecida pelo Decreto Estadual n.º 4.993/2016 e as orientações constantes da Minuta Padronizada aprovada pelo Procurador-Geral do Estado do Paraná.

Curitiba, 17 de maio de 2019

Stephan Garcia
Coordenador de Gestão da Informação
Responsável pela elaboração do Termo de Referência

ANEXO II

DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1. CERTIFICADO DE REGULARIDADE DE REGISTRO CADASTRAL de fornecedor, que poderá ser feito e emitido pelo Sistema GMS, no portal www.comprasparana.pr.gov.br (apresentar o Certificado válido), e apresentar os documentos dos itens 1.3, 1.4, 1.5 e 1.6, abaixo descritos:

Os licitantes que não estiverem inscritos no Cadastro Unificado de Fornecedores do DEAM/SEAP, deverão apresentar todos os documentos relacionados nos subitens 1.1 e 1.2, a seguir:

1.1 DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA: Cédula de Identidade, no caso de pessoa física. Registro comercial, no caso de empresa individual. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de ato formal de designação de diretoria em exercício. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País. Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir. Procuração do representante do licitante no pregão, se for o caso.

1.2 DOCUMENTOS DE REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA: Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ); Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual; Certificado de regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal; Certidões de regularidade com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e Certidão relativa a Contribuições Previdenciárias); **Fazenda Estadual (inclusive do Estado do Paraná para licitantes sediados em outro Estado da Federação)**; e Fazenda Municipal; e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), instituída pela Lei Federal nº 12.440/2011.

1.2.1 Se a CONTRATADA estiver regularmente inscrita no Sistema de Cadastro de Fornecedores do Governo Federal - SICAF, poderá substituir pela ficha do SICAF denominada "Situação do Fornecedor", as certidões constantes na mesma, desde que encontrem-se dentro dos respectivos períodos de validade.

1.3 DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

1.3.1 O fornecedor deverá encaminhar:

1.3.1.1 cópia do Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

1.3.1.2 para pessoa jurídica, certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da empresa; para pessoa física, certidão negativa de execução patrimonial expedida pelo distribuidor de seu domicílio;

1.3.1.3 no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

1.3.1.4 a comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}; \text{ e}$$

1.3.1.5 Caso um ou mais índices apresentem-se inferiores a 1,0, a empresa poderá comprovar que possui patrimônio líquido mínimo ou capital social mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado desta contratação.

1.3.1.6 As empresas DEVERÃO APRESENTAR OS ÍNDICES JÁ CALCULADOS, com assinatura do contador e do representante legal da empresa, que serão analisados com base no balanço apresentado.

1.4 DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, NÃO UTILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA DE MENORES, REQUISITOS DO DECRETO ESTADUAL Nº 26/2015 (Declaração 1 do Anexo V).

1.5 COMPROVANTE DA CONDIÇÃO DE ME OU EPP, se for o caso: além da Declaração do Item 2.6 das Condições Gerais do Pregão Presencial, Certidão Simplificada original da Junta Comercial da sede do licitante ou documento equivalente, bem como o Demonstrativo de Resultado do Exercício – DRE, a que se refere a Resolução nº 1.418/2012, de Conselho Federal de Contabilidade – CFC, ou outra norma que vier a substituir (art. 12, parágrafo único, do Decreto Estadual n.º 2.474/2015), **(no credenciamento ou Envelope “PROPOSTA”)**.

1.5.1 De acordo com o art. 43, §1º, da Lei Complementar nº 123/2006, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

1.5.1.1 A prorrogação do prazo previsto no item anterior deverá ser concedida pela Administração sempre que requerida pelo licitante, salvo na hipótese de urgência da contratação, devidamente justificada.

1.6 A não-regularização da documentação, no prazo previsto no item 1.5.1, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 150 da Lei Estadual n.º 15.608/2007 e do art. 87 da Lei Federal n.º 8.666/1993, sendo facultado ao órgão ou entidade responsável pelo processo licitatório convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

1.7 Na hipótese do item 1.5.1, as microempresas e as empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

1.8 Eventuais informações/certidões vencidas no registro cadastral deverão ser supridas pela apresentação do respectivo documento atualizado.

1.9 Todos os documentos apresentados deverão identificar o licitante, com a indicação do nome empresarial e o CNPJ da matriz, quando a licitante for a matriz, ou da filial, quando a licitante for a filial (salvo para os documentos que são emitidos apenas em nome da matriz). Quando a proposta for apresentada pela MATRIZ, e o fornecimento for através de sua filial, o CNPJ da filial deverá constar da proposta.

1.10 Quando a PROPONENTE for matriz, todos os documentos deverão estar em seu nome, porém no caso de ser filial todos os documentos devem estar em nome da filial, salvo aqueles que são emitidos somente pela matriz, sob pena de desclassificação.

1.11 Quando a PROPONENTE participar da licitação através da matriz e a prestação dos serviços/entrega dos materiais forem através de sua filial, o CNPJ da filial deverá constar na proposta, neste caso deverão ser apresentadas documentações de habilitação da matriz e da filial.

Documentos para qualificação técnica:

1.12 A Qualificação Técnica será comprovada mediante a apresentação da seguinte documentação:

Um ou mais atestados de capacidade técnica, em nome do licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o desempenho de atividades compatíveis em características do presente certame.

1.13 Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

1.14 A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar esclarecimentos e/ou documentos comprobatórios e, ainda, efetuar diligências, nos termos do art. 43, §3º, da Lei nº 8.666/93, a fim de verificar as informações constantes nos atestados.

1.15 A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica que, se comprovada, ensejará comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

1.16 A CONTRATANTE se reserva o direito de averiguar as informações incluídas nos atestados previstos neste documento.

ANEXO III**MODELO DE DESCRITIVO DA PROPOSTA DE PREÇOS****PREGÃO PRESENCIAL N° 002/2019****DADOS DO FORNECEDOR**

Fornecedor:			
CNPJ/CPF:	Inscrição Estadual:		
Endereço:			
Bairro:			
CEP:	Cidade:	Estado:	
Telefone:	Fax:	e-mail:	
Banco:	Agência:	Conta corrente:	

1. Constitui objeto desta licitação: Contratação de empresa especializada para solução comum no atendimento aos cidadãos que utilizam os serviços do DETRAN/PR, compreendendo acolhimento (registro), encaminhamento, tratamento, contato ativo e controle das solicitações recebidas por meio da Central de Atendimento, bem como atendimento, encaminhamento, tratamento e controle das solicitações multimeios (e-mail, ou qualquer outra forma de comunicação que venha a ser utilizada pelo DETRAN-PR para atendimento à sociedade). Esta prestação de serviço compreenderá os seguintes itens com quantitativos estimados, conforme especificações da planilha abaixo:

Especificações técnicas:**LOTE ÚNICO**

Item - GMS	Descrição do objeto	Quantidade Estimada mensal	Quantidade Estimada anual	Valor unitário	Valor anual
0122-57135	Serviço de acolhimento, encaminhamento, tratamento e controle das solicitações (atendimento telefônico receptivo teleatendente). Unidade de medida: Ligação registrada/tratada.	60.000	720.000		
0122-57136	Serviço de atendimento, encaminhamento e tratamento das solicitações (atendimento canais multimeios). Unidade de medida: Solicitação registrada/tratada	2.000	24.000		
0122-57137	Serviço de retorno das solicitações (atendimento ativo). Unidade de medida: Ligação efetuada com contato efetivo.	5.000	60.000		
0122-57138	Serviço de atendimento e controle das solicitações (atendimento telefônico receptivo exclusivamente pela URA). Unidade de medida: Ligação registrada/tratada	105.000	1.260.000		
Valor global				R\$ (valor por extenso)	

2. A validade da proposta é de 90 (noventa) dias.

3. A empresa vencedora é responsável pela qualidade e integridade do serviço prestado.

4. O preço unitário estimado para o objeto encontra-se com a carga tributária completa. Nas operações previstas com o benefício do ICMS, na proposta de preço, o valor não pode ser maior do que o máximo UNITÁRIO estimado para o item, independentemente de tratar-se de "operação interna", conforme estabelece o Convênio ICMS nº 26/2003 - CONFAZ.

4.1 As empresas beneficiárias do disposto no Convênio ICMS 26/2003 - CONFAZ deverão, de forma expressa e obrigatoriamente, indicar em sua proposta o preço onerado e o preço desonerado (o qual deve ser igual ou menor ao preço do arrematante), discriminando o percentual de desconto relacionado à isenção fiscal.

4.2 Para o licitante abrangido pelo benefício de que trata o item 4 e que participar da licitação com o preço desonerado do ICMS (preço líquido), a soma do preço proposto (preço líquido) com o valor do respectivo imposto não pode ultrapassar o valor máximo estabelecido no Edital.

5. O arrematante atesta o atendimento das exigências técnicas conforme Termo de Referência (Anexo I do Edital).

Local e data:

Representante Legal

ANEXO IV

MODELO DE PROCURAÇÃO¹

OUTORGANTE: _____, pessoa jurídica de direito privado, neste ato representado por _____, portador da Carteira de Identidade n.º _____, CPF n.º _____, residente e domiciliado na Rua _____, n.º _____, Cidade _____, Estado _____, CEP _____.

OUTORGADO: _____, portador da Carteira de Identidade n.º _____, e do CPF n.º _____, residente e domiciliado no(a) _____, n.º _____, Cidade _____, Estado _____, CEP _____.

PODERES: Por este instrumento, o OUTORGANTE confere ao OUTORGADO os mais amplos e gerais poderes, para em seu nome representá-lo no(a) Pregão Presencial nº 002/2019, podendo para tanto protocolar e receber documentos, assinar declarações, propostas e contratos de fornecimento, interpor recursos, efetuar e efetivar lances no pregão, enfim, todos os atos necessários ao fiel e cabal cumprimento deste mandato.

Local e data

OUTORGANTE

¹ A procuração deverá ser acompanhada de cópia do documento oficial de identidade do outorgado.

ANEXO V

MODELOS DE DECLARAÇÃO

01 – DECLARAÇÃO DE QUE CUMPRE PLENAMENTE OS REQUISITOS EXIGIDOS NO EDITAL E OS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO (Para todos os licitantes)

(Timbre ou identificação do licitante)

_____, inscrito no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA**, para os devidos fins, sob as penas da Lei:

1º INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

O pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital, bem como a inexistência de fato impeditivo.

2º NÃO UTILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA DE MENORES

Que não utiliza a mão de obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão de obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, conforme determina o art. 7º, inc. XXXIII da Constituição Federal.

3º REQUISITOS DO DECRETO ESTADUAL n.º 26/2015

Que não incide em nenhuma das situações impeditivas à contratação, indicadas no Decreto Estadual nº 26/2015, que veda o nepotismo nos órgãos e entidades estaduais nas contratações celebradas pela Administração Pública do Estado do Paraná.

Declara, ainda, que nenhum funcionário da empresa possui qualquer tipo de impedimento em relação ao descrito no art. 4º, inc. I e II, do referido Decreto.

Local e data.

Nome e carimbo do representante legal

02 - DECLARAÇÃO DE QUE SE ENQUADRA COMO MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE PARA USUFRUIR DOS BENEFÍCIOS DA LEI COMPLEMENTAR N.º 123/2006 (Para os licitantes enquadrados como ME e EPP)

(Timbre ou identificação do licitante)

_____, inscrito no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA**, para os devidos fins, sob as penas da Lei e do Edital de Pregão Presencial n.º 000/2019, a sua condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

Local e data.

Nome e carimbo do representante legal

ANEXO VI

AVALIAÇÃO TÉCNICA

Descreve-se abaixo o detalhamento dos testes de aderência pretendidos, que serão realizados por meio de uma avaliação técnica.

O objetivo da Avaliação Técnica é de que as Licitantes comprovem, mediante demonstração de uso em um ambiente de teste, criado e mantido pelas licitantes, a capacidade das suas respectivas soluções em atender aos objetivos deste Edital e à fiel observância dos requisitos do Termo de Referência.

O julgamento dos itens da avaliação técnica será realizado pela Comissão de Avaliação designada para tal fim, incluindo representantes da área técnica e demais departamentos a critério do DETRAN/PR.

A avaliação técnica da solução poderá ser presenciada por qualquer pessoa, cientes de que lhes é vedado o uso de qualquer dispositivo eletrônico, incluindo aparelhos celulares, câmeras, gravadores, transmissores e receptores, sendo vedada a gravação parcial desta avaliação. Além disso, não terão direito a interrompê-la de nenhum modo, sendo permitido constar pronunciamentos em sessão somente do representante da Comissão de Avaliação.

1. Condições gerais para avaliação técnica da solução.

1.1. O pregoeiro convocará, após aprovados os documentos de habilitação, a licitante primeira colocada, para a execução da avaliação técnica, em até **05 (cinco) dias úteis**, contados da convocação para sua realização.

1.2. A data de realização da avaliação técnica da solução de cada Licitante aprovada será decidida e divulgada pela Comissão de Avaliação pelos meios oficiais de comunicação do presente Edital.

1.3. O resultado oficial da Avaliação Técnica só deverá ser emitido após toda lista de requisitos ser avaliada e todos os testes executados, na medida do possível. Mesmo que somente a falta de um item obrigatório seja suficiente para desclassificação, todos os itens devem ser avaliados e os resultados devem constar na ata de avaliação.

1.4. Uma vez iniciada a Avaliação Técnica da Solução, qualquer imprevisto que impeça a continuidade da mesma deverá ser formalmente comunicado à Comissão de Avaliação, que estabelecerá um prazo para eventuais medidas corretivas e nova data para continuidade da Avaliação. As anotações, pontuações e demais documentos oficiais produzidos até o momento do imprevisto serão mantidos e a avaliação deverá, dentro da máxima possibilidade, continuar a partir do ponto em que foi interrompida.

1.5. Caberá aos representantes da Licitante operar os sistemas durante a Avaliação, considerando a falta de tempo hábil para treinar previamente os membros da Comissão de Avaliação que atestarão o atendimento aos requisitos.

1.6 A avaliação técnica será realizada preferencialmente no DETRAN/PR Tarumã, localizado na Av. Víctor Ferreira do Amaral, 2940 – Curitiba.

2. Para a execução da Avaliação Técnica, são obrigações da Licitante:

2.1. Elaborar o Plano de Testes da Avaliação, o qual deverá abranger, minimamente, os requisitos solicitados neste anexo, além dos demais itens que a Licitante julgar relevante. Este plano será utilizado para acompanhamento, pelo DETRAN/PR, durante a apresentação da Solução.

2.2. Providenciar os equipamentos necessários para a demonstração da solução e que cumpram os itens solicitados no edital;

2.3. Realizar a apresentação do Software de Gestão da Solução e de todas as suas funcionalidades solicitadas neste edital;

2.4. Providenciar documentação de propriedade ou hospedagem em Data Center dos servidores da solução, com garantia mínima de 99% de disponibilidade;

2.5. Arcar com os custos envolvidos para realização da avaliação técnica da solução, excetuando-se os custos dos itens que estejam definidos como sendo de responsabilidade do DETRAN/PR.

3. Obrigações do DETRAN/PR.

3.1. Arcar com os custos relacionados à disponibilização de sua estrutura física;

3.2. Oferecer um prazo adequado para início da avaliação da solução a fim de permitir à Licitante a preparação do ambiente e equipamentos.

4. Atribuições da Comissão de Avaliação.

4.1. À Comissão de Avaliação compete:

- 4.1.1. Garantir a plena execução de todas as atividades relativas à Avaliação;
- 4.1.2. Emitir o documento “Declaração de Conclusão da Avaliação Técnica”;
- 4.1.3. Emitir o documento “Termo de Aceite Definitivo ou de Recusa”, para fins de continuidade do procedimento licitatório, aprovando ou reprovando, com as devidas justificativas;
- 4.1.4. Avaliar quanto à aderência aos requisitos técnicos e requisitos funcionais dos sistemas de *software* especificados no Termo de Referência, seguindo as orientações contidas nos anexos;
- 4.1.5. Assegurar que para cada verificação de requisito técnico seja anotado se o requisito está atendido ou não pela solução;
- 4.1.6. Assegurar que para cada teste de requisito funcional, seja anotado se o requisito está atendido ou não;
- 4.1.7. Assinar o documento com as anotações referentes ao atendimento dos requisitos;
- 4.1.8. Elaborar e assinar a ata contendo informações sobre as ocorrências verificadas durante a Avaliação.

5. Etapas de avaliação.

5.1. Etapa 01:

5.1.1. A licitante deverá apresentar cada item da CAT, confrontando com o edital todas as características de software solicitados. Deverá possuir uma base de dados fictícia, para demonstração de serviços em todos os canais solicitados.

5.1.2. Deverá simular uma Posição de Atendimento, acessando ao sistema de Gestão, apresentando todas as funcionalidades disponíveis para atendimento ao cidadão, solicitadas neste termo de referência:

Funcionalidades do teleatendimento A solução deve obrigatoriamente apresentar as seguintes funcionalidades:	ATENDE	
	SIM	NÃO
1. Demonstrar um atendimento na central de atendimento na URA automática, evidenciando a utilização de ferramentas TTS ou gravação.		
2. Demonstrar a execução de um serviço na URA.		
3. Demonstrar a realização de pesquisa de satisfação após um atendimento na central de atendimento URA ou após o atendimento pessoal, com a tabulação da mesma.		
4. Demonstrar a tabulação dos atendimentos.		
5. Demonstrar o painel da disponibilidade de atendentes, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento		

5.2. Etapa 02 - Demonstrar no sistema de Chat:

A solução deve obrigatoriamente apresentar as seguintes funcionalidades:	ATENDE	
	SIM	NÃO
1. Demonstrar um atendimento na via chat, podendo parte deste ser robotizado.		
2. Demonstrar a execução de um serviço via chat.		
3. Demonstrar a realização de pesquisa de satisfação após um atendimento, com a tabulação da mesma.		
4. Demonstrar a tabulação dos atendimentos.		
5. Demonstrar o painel administrativo e tratativa de pendências.		

5.3. Etapa 03 - Demonstrar no sistema de E-mail:

A solução deve obrigatoriamente apresentar as seguintes funcionalidades:	ATENDE	
	SIM	NÃO
1. Demonstrar um atendimento na via e-mail, recebimento, resposta ao cidadão e a possibilidade de nova solicitação dentro da reposta, até a finalização da solicitação.		
2. Demonstrar a realização de pesquisa de satisfação após um atendimento, com a tabulação da mesma.		
3. Demonstrar a tabulação dos atendimentos.		
4. Demonstrar o painel administrativo com tratativas, pendencias e repasse ao segundo nível.		

5.4. Etapa 04: Demonstrar no sistema de discagem para atendimento ativo:

A solução deve obrigatoriamente apresentar as seguintes funcionalidades:	ATENDE	
	SIM	NÃO
1. Demonstrar liberação de acesso a solicitantes.		
2. Demonstrar cadastro de solicitação de contato.		
3. Disparar ligação com dados informados, podendo ser para celular ou telefone fixo.		
4. Demonstrar alternância do agente entre ativo e receptivo pelo sistema preditivo de ligações.		

5.5. Etapa 05 - Demonstrar no sistema de Gestão as ferramentas de emissão de relatórios:

Funcionalidades de emissão de relatórios A solução deve obrigatoriamente apresentar as seguintes funcionalidades:	ATENDE	
	SIM	NÃO
1. Demonstrar a emissão de no mínimo 3 relatórios para cada canal de atendimento		
2. Demonstrar o painel de monitoramento gerencial, com as ações executadas em tempo real:		
2.1. Por período.		
2.2. Por atendente.		

ANEXO VII**MINUTA PADRÃO - CONTRATO Nº ____/____**

CONTRATANTE: O ESTADO DO PARANÁ, através do DETRAN/PR com sede no(a) _____, inscrito(a) no CNPJ sob o n.º _____, neste ato representado(a) pelo(a) [CARGO E NOME DA AUTORIDADE], nomeado pelo Decreto nº _____, inscrito(a) no CPF sob o n.º _____, portador da carteira de identidade n.º _____.

CONTRATADO(A): _____, inscrito no CNPJ/CPF sob o n.º _____, com sede no(a) _____, neste ato representado por _____, inscrito(a) no CPF sob o n.º _____, portador da carteira de identidade n.º _____, residente e domiciliado no(a) _____, e-mail _____ e telefone _____.

1 OBJETO:

Constitui objeto desta licitação: Contratação de empresa especializada para solução comum no atendimento aos cidadãos que utilizam os serviços do DETRAN/PR, compreendendo acolhimento (registro), encaminhamento, tratamento, contato ativo e controle das solicitações recebidas por meio da Central de Atendimento, bem como atendimento, encaminhamento, tratamento e controle das solicitações multimeios (e-mail, ou qualquer outra forma de comunicação que venha a ser utilizada pelo DETRAN-PR para atendimento à sociedade). Esta prestação de serviço compreenderá os seguintes itens com quantitativos estimados, como indicado na tabela abaixo:

Item - GMS	Descrição do objeto	Quantidade Estimada mensal	Quantidade Estimada anual	Valor unitário	Valor anual
0122-57135	Serviço de acolhimento, encaminhamento, tratamento e controle das solicitações (atendimento telefônico receptivo teleatendente). Unidade de medida: Ligação registrada/tratada.	60.000	720.000		
0122-57136	Serviço de atendimento, encaminhamento e tratamento das solicitações (atendimento canais multimeios). Unidade de medida: Solicitação registrada/tratada	2.000	24.000		
0122-57137	Serviço de retorno das solicitações (atendimento ativo). Unidade de medida: Ligação efetuada com contato efetivo.	5.000	60.000		
0122-57138	Serviço de atendimento e controle das solicitações (atendimento telefônico receptivo exclusivamente pela URA). Unidade de medida: Ligação registrada/tratada	105.000	1.260.000		
Valor global					R\$ (valor por extenso)

As especificações dos serviços, constam do Anexo I deste Contrato.

2 FUNDAMENTO:

Este Contrato decorre do Pregão Presencial nº 002/2019, objeto do processo administrativo nº 15.667.604-7, com homologação publicada no Diário Oficial do Estado nº _____, de _____.

3 PREÇO E VALOR DO CONTRATO:

3.1 O Contratante pagará ao Contratado os preços unitários previstos em sua proposta, que é parte integrante deste Contrato.

3.2 O valor total do Contrato é de R\$ _____ (VALOR POR EXTENSO).

3.3 No preço pactuado estão inclusas todas as despesas necessárias à execução do objeto do Contrato, inclusive tributos, encargos trabalhistas e despesas com transporte e locomoção.

4 DA CONFIDENCIALIDADE E SIGILO:

4.1 A CONTRATADA obriga-se, por si, seus colaboradores, funcionários, representantes e quaisquer outros que tenham acesso a informações vinculadas ao presente:

4.1.1 A manter o mais completo e absoluto sigilo com relação à toda e qualquer informação a que tenha acesso, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-la para si, divulgar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, inclusive após o término da prestação dos serviços.

4.1.2 A não utilizar as informações confidenciais e/ou sigilosas a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros.

4.1.3 A não efetuar nenhuma gravação ou cópia, não autorizada, da documentação confidencial e/ou sigilosa a que tiver acesso.

4.1.4 A não se apropriar para si ou para outrem de material confidencial e/ou sigiloso que lhe esteja disponível.

4.1.5 A ter ciência de que os materiais, documentos, dados e informações obtidos deverão ser utilizados com o único propósito de prestação de serviço.

4.1.6 A envidar seus melhores esforços para que seus funcionários e representantes que venham a ter acesso às informações confidenciais e/ou sigilosas, em quaisquer circunstâncias, cumpram a obrigação de manter e proteger a condição de confidencialidade e/ou sigilosidade das mesmas, conforme previsto neste contrato.

4.1.7 A ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

4.2 A vigência da obrigação de confidencialidade e/ou sigilo, assumida pela CONTRATADA por meio deste Termo, terá a validade durante toda a validade deste contrato firmado entre as partes, e inclusive após o término do mesmo.

4.3 As restrições previstas neste contrato para proteção da Informação Confidencial e/ou Sigilosa não se aplicam às informações que devam ser divulgadas por força de lei ou de decisão judicial ou arbitral, ou ainda por ordem de qualquer autoridade governamental.

4.4 A infração de quaisquer disposições deste contrato, em especial qualquer divulgação, utilização, transferência, cessão ou alienação, intencional ou não, de qualquer informação confidencial e/ou sigilosa, material, documentos e informações da CONTRATANTE ao público e/ou a outras pessoas físicas e jurídicas, dará ensejo a indenizações por perdas e danos, recaindo essas responsabilidades, exclusivamente, sobre a CONTRATADA.

4.5 O não cumprimento de quaisquer cláusulas e condições deste contrato implicará na responsabilidade administrativa, civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação das regras de confidencialidade e/ou sigilo de informações estabelecidas e formalizadas por meio deste Termo, ficando a CONTRATADA ciente de todas as sanções administrativas e judiciais que poderão advir. As obrigações estabelecidas no presente não excluem as constantes no Edital de Pregão Presencial nº 02/2019.

5 DA RESPONSABILIDADE DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

5.1 A responsabilidade pela gestão deste Contrato caberá ao(à) servidor(a), conforme item 5.3 deste Contrato, o(a) qual será responsável pelas atribuições definidas no art. 72 do Decreto Estadual n.º 4.993/2016, designado(a) pela Portaria nº ____/____.

5.2 A responsabilidade pela fiscalização deste Contrato caberá ao(à) servidor(a), conforme o item 5.3 deste, o(a) qual será responsável pelas atribuições definidas nos art. 73 e 74 do Decreto Estadual n.º 4.993/2016, designado(a) pela Portaria nº ____/____.

5.3 Os responsáveis pela gestão e fiscalização do Contrato serão designados por Portaria do Contratante.

5.4 A gestão e a fiscalização do Contrato serão exercidas pelo Contratante, que realizará a fiscalização, o controle e a avaliação dos bens fornecidos, bem como aplicará as penalidades, após o devido processo legal, caso haja descumprimento das obrigações contratadas.

6 EXECUÇÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS:

6.1 O prazo de seleção, treinamento dos operadores de telemarketing e implantação dos serviços descritos neste termo de referência, é de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data de publicação do extrato do

contrato no Diário Oficial do Estado, ou recebimento da nota de empenho pela empresa, aquele que ocorrer por último.

7 FONTE DE RECURSOS:

7.1 A despesa correrá por conta da dotação orçamentária 1330/4039, elemento de despesa 3390.39___, fonte _____.

8 VIGÊNCIA:

8.1 O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, iniciando na data da publicação do extrato deste Termo no Diário Oficial do Estado do Paraná, (contados de __/__/____ a __/__/____), podendo ser prorrogado por meio de Termo Aditivo, por um ou mais períodos, desde que satisfeitos os requisitos dos artigos 103, inc. II, e 106, parágrafo único, da Lei nº 15.608/2007. E poderá ser reajustado pelo valor do IPCA, após um período de 12 meses, no caso de prorrogação, mediante solicitação formal do CONTRATADO.

9 PAGAMENTO:

9.1 Os pagamentos serão feitos mensalmente, conforme demanda, e respeitando o prazo máximo de 30 (trinta) dias da apresentação da nota fiscal atestada e do Certificado de Regularidade Fiscal (CRF), emitido pelo Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços (GMS), destinado a comprovar a regularidade com os Fiscos Federal (inclusive quanto às Contribuições Previdenciárias), Estadual (inclusive do Estado do Paraná para licitantes sediados em outro Estado da Federação) e Municipal, com o FGTS e a negativa de débitos trabalhistas (CNDT), observadas as disposições do Termo de Referência.

9.2 Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação dos documentos exigidos, bem como enquanto não forem sanadas irregularidades eventualmente constatadas na nota fiscal, no fornecimento dos bens ou no cumprimento de obrigações contratuais.

9.2.1 Os pagamentos ficarão condicionados à prévia informação pelo credor, dos dados da conta corrente junto à instituição financeira contratada pelo Estado, conforme o disposto no Decreto Estadual n.º 4.505/2016, ressalvadas as exceções previstas no mesmo regulamento.

9.3 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que o Contratada não tenha concorrido para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX)$$

$$I = \frac{(6/100)}{365}$$

$$I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

10 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES:

10.1 As partes obrigam-se a adotar todas as providências para a fiel execução deste Contrato.

10.2 O Contratado obriga-se especialmente a:

10.2.1 efetuar a realização do serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Edital e seus anexos;

10.2.2 responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do serviço, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

10.2.3 indicar preposto para representá-la durante a execução do Contrato;

10.2.4 manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

10.2.5 manter atualizado os seus dados no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, conforme legislação vigente.

10.2.6 Selecionar, contratar e treinar os atendentes, supervisores e os gerentes, entre outros profissionais que possam compor o quadro funcional a critério da CONTRATADA, para execução dos serviços contratados;

10.2.7 Substituir, de imediato, a qualquer tempo, por solicitação do DETRAN/PR, os empregados que não atenderem às exigências do contrato ou que não se comportarem adequadamente, a critério do DETRAN/PR, na execução dos serviços;

10.2.8 Não divulgar interna ou externamente, nem fornecer dados ou informações dos serviços realizados no objeto do contrato, a menos que expressamente autorizados pelo DETRAN/PR, na figura de seu gestor;

10.2.9 Obedecer rigorosamente às condições deste projeto e do contrato;

10.2.10 Coordenar a execução dos serviços, em comum acordo com o DETRAN/PR, considerando-se a continuidade dos trabalhos e evitando interrupções ou paralisações no serviço de atendimento;

10.2.11 Prover seus empregados de equipamentos, crachás, materiais de segurança individuais e coletivos para a execução dos serviços, observando as normas de segurança e medicina do trabalho, ficando responsável por qualquer acidente que porventura ocorra, em decorrência da execução dos serviços objeto do presente contrato;

10.2.12 Observar rigorosamente o Código Civil Brasileiro, demais legislações, normas técnicas e regulamentos pertinentes às atividades de atendimento;

10.2.13 Assumir os custos de treinamento ordinários e extraordinários necessários para manter a continuidade dos serviços;

10.2.14 Promover reuniões periódicas com seus empregados, com objetivo de analisar problemas detectados nos serviços;

10.2.15 Elaborar e aplicar plano de treinamento e reciclagem de conhecimentos com toda equipe de atendimento ao cidadão a fim de promover o constante desenvolvimento da equipe;

10.2.16 Participar de reunião de avaliação dos serviços, por meio do seu coordenador;

10.2.17 Manter os indicadores de níveis de serviços de acordo com o nível de qualidade estabelecido neste edital;

10.2.18 Fornecer códigos fonte de qualquer solução desenvolvida em parceria com o DETRAN/PR.

10.2.18.1 Para efeito de atesto de serviços prestados no período:

10.2.18.1.1 Realizar mensalmente relatórios por período de execução com no mínimo os indicadores deste termo de referência e o comparativo com o resultado operacional, estrutura operacional utilizada no período, chamadas entrantes e resolvidas na URA, chamadas call center recebidas, atendidas, abandonadas, taxa de atendimento, taxa de abandono, atendimentos multicanais e totais de atendimentos por classificação.

10.2.19. Não subcontratar parcial ou total os serviços deste termo de referência.

10.3 O Contratante obriga-se especialmente a:

10.3.1 Receber o serviço no prazo e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

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

10.3.3 Efetuar o pagamento ao Contratado no valor correspondente ao serviço executado, no prazo e forma estabelecidos neste Edital e seus anexos.

10.3.4 Efetuar as eventuais retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal e fatura fornecida pelo Contratado, no que couber.

10.3.5 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado.

10.3.6 Disponibilizar sistema para execução de serviços e consultas, de dados dos cidadãos, referentes ao DETRAN-PR.

10.3.7 Disponibilizar sistema com script de atendimento com os conhecimentos e informações relacionados às áreas operacionais da Autarquia.

10.3.8 Acompanhar curso inicial elaborado pela CONTRATADA, com carga horária mínima de 30 horas, esclarecer dúvidas e fornecer informações, nos aspectos relativos à legislação e manuais de

procedimentos, operações dos sistemas informatizados corporativos e outros assuntos pertinentes ao sistema de atendimento DETRAN/PR;

10.3.9 Manter um gestor e um fiscal, responsáveis por acompanhar o contrato e avaliar os aspectos técnicos e operacionais dos serviços;

10.3.10 Acompanhar e analisar os relatórios e índices gerenciais com vistas a propor ajustes na distribuição de operadores de telemarketing nos canais de atendimento (telefone, chat ou e-mail), adequando os serviços e escalas de atendimento;

10.3.11 Acompanhar o quantitativo de horas de ocupação das posições de atendimento para efeito de pagamento e/ou penalidades;

10.3.12 Acompanhar a performance de todos os dispositivos da solução para efeito de pagamento e/ou penalidades;

10.3.13 Avaliar mensalmente a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, através de reuniões com o Gerentes e Coordenadores do projeto;

10.3.14 Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre qualquer irregularidade referente à execução dos serviços.

11 GARANTIA DE EXECUÇÃO:

11.1 A garantia deverá ser prestada no prazo de até 10 (dez) dias após assinatura deste instrumento, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

11.2 A inobservância do prazo do item 11.1 acarretará a aplicação de multa de 0,07% (zero vírgula zero sete por cento) do valor do Contrato por dia de atraso até o máximo de 2% (dois por cento).

11.3 O atraso superior a 30 (trinta) dias na apresentação da garantia configura inadimplência total e implica a imediata rescisão do Contrato.

11.4 A garantia deverá vigorar até 90 (noventa) dias após o encerramento da vigência do Contrato e deverá ser readequada no prazo máximo de 10 (dez) dias sempre que houver revisão de preços ou acréscimo contratual, de forma a preservar a proporcionalidade estabelecida no item 11.1.

11.5 A garantia poderá ser oferecida em qualquer das modalidades previstas no art. 102 da Lei Estadual n.º 15.608/2007.

11.6 A fiança bancária só será admitida com expressa renúncia do benefício de ordem de que trata o art. 827 do Código Civil.

11.7 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sem prejuízo de outras destinações, o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento total ou parcial do objeto do Contrato, inclusive da mora;
- b) prejuízos diretos e indiretos causados à Administração, decorrentes de culpa ou de dolo, durante a execução do Contrato;
- c) as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante ao Contratado.

11.8 A garantia será devolvida ao final do prazo estipulado no item 11.4, após a verificação, pela Contratante, de que o Contrato tenha sido integralmente cumprido.

11.9 A instauração de processo administrativo em desfavor do Contratado, para apurar falta na execução do Contrato, impede a devolução da garantia até a decisão final.

12 PENALIDADES:

12.1 O Contratado que incorra em infrações, sujeitam-se às seguintes sanções administrativas:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 05 (cinco) anos;
- e) impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e

descredenciamento do Cadastro Unificado de Fornecedores do Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços – GMS, pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

12.2 As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”, “d” e “e” do item anterior poderão ser aplicadas ao adjudicatário e ao Contratado, cumulativamente com a multa.

12.3 Advertência será aplicada por conduta que prejudique o andamento do procedimento de licitação e de contratação.

12.4 A multa, de 0,1% (zero vírgula um por cento) até 1% (um por cento) sobre o valor total do lote no qual participou, será aplicada a quem:

- a) retardar ou impedir o andamento do procedimento licitatório;
- b) não mantiver sua proposta;
- c) apresentar declaração falsa;
- d) deixar de apresentar documento na fase de saneamento.

12.5 A multa, de 0,1% (zero vírgula um por cento) até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do lote no qual participou ou foi arrematante, será aplicada a quem:

- a) apresentar documento falso;
- b) de forma injustificada, deixar de assinar o Contrato ou instrumento equivalente;
- c) foi advertido e reincidiu pelo(s) mesmo(s) motivo(s).

12.6 Multa de mora diária de até 0,3% (zero vírgula três por cento), calculada sobre o valor global do Contrato, até o 30º (trigésimo) dia de atraso na entrega do objeto contratual; a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia será cabível a multa compensatória prevista no item 12.8.

12.7 Penalidades aplicadas durante a execução, em relação ao nível do serviço:

- a) Nível de Serviço entre 85% a 80%, penalidade 2% do valor da fatura mensal;
- b) Nível de Serviço entre 79% a 75%, penalidade 4% do valor da fatura mensal;
- c) Nível de Serviço entre 74% a 70%, penalidade 6% do valor da fatura mensal;
- d) Nível de Serviço entre 69% a 65%, penalidade 8% do valor da fatura mensal;
- e) Nível de Serviço < = 64%, penalidade de 10% do valor da fatura mensal.

12.8 A multa, de 10% (dez por cento) até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do Contrato, será aplicada no caso de inexecução total ou parcial do Contrato.

12.9 A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 02 (dois) anos, será aplicada ao licitante que:

- a) abandonar a execução do Contrato;
- b) incorrer em inexecução contratual.

12.10 A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, será aplicada a quem:

- a) fizer declaração falsa na fase de habilitação;
- b) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o procedimento;
- c) afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) agir de má-fé na relação contratual, comprovada em procedimento específico;
- e) tenha sofrido condenação judicial definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- f) demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados, em especial, infrações à ordem econômica definidos na Lei Federal nº 12.529/2011;
- g) tenha sofrido condenação definitiva por ato de improbidade administrativa, na forma da lei.

12.11 O impedimento de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciamento do Cadastro Unificado de Fornecedores do Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços – GMS, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, será aplicado a quem:

- a) recusar-se injustificadamente, após ser considerado adjudicatário, a assinar o Contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido no Edital;
- b) deixar de entregar documentação exigida para o certame;

- c) apresentar documentação falsa;
- d) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
- e) não mantiver a proposta;
- f) falhar ou fraudar na execução do Contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo, fora das hipóteses da cláusula 12.9;
- h) cometer fraude fiscal.

12.12 A autoridade máxima do órgão ou entidade é a autoridade competente para impor as penalidades previstas no item 12.1, alíneas “c”, “d” e “e”.

12.13 Estendem-se os efeitos da penalidade de suspensão do direito de contratar com a Administração ou da declaração de inidoneidade:

- a) às pessoas físicas que constituíram a pessoa jurídica, as quais permanecem impedidas de licitar com a Administração Pública enquanto perdurarem as causas da penalidade, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurarem como sócios;
- b) às pessoas jurídicas que tenham sócios comuns com as pessoas físicas referidas na alínea “a”.

12.14 Na aplicação das sanções, a Administração observará as seguintes circunstâncias:

- a) proporcionalidade entre a sanção, a gravidade da infração e o vulto econômico da contratação;
- b) os danos resultantes da infração;
- c) situação econômico-financeira da sancionada, em especial sua capacidade de geração de receitas e seu patrimônio, no caso de aplicação de multa;
- d) reincidência, assim entendida a repetição de infração de igual natureza após aplicação da sanção anterior; e
- e) circunstâncias gerais agravantes ou atenuantes da infração.

12.15 Nos casos não previstos no instrumento convocatório, inclusive sobre o procedimento de aplicação das sanções administrativas, deverão ser observadas as disposições da Lei Estadual nº 15.608/2007, da Lei Federal nº 10.520/2002 e da Lei Federal nº 8.666/1993.

12.16 Sem prejuízo das penalidades previstas nas cláusulas anteriores, a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, na participação da presente licitação e nos contratos ou vínculos derivados, também se dará na forma prevista na Lei Federal nº 12.846/2013, regulamentada, no âmbito do Estado do Paraná, pelo Decreto Estadual nº 10.271/2014.

12.17 Quaisquer penalidades aplicadas serão transcritas no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná (CFPR).

12.18 Todas as penalidades descritas neste Contrato somente serão efetivamente aplicadas após instauração de regular processo administrativo.

12.19 Após decisão definitiva proferida no processo administrativo, as multas aplicadas deverão ser recolhidas à conta do Contratante, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data da notificação, sob pena de seu valor ser descontado da garantia do Contrato ou do documento de cobrança, na ocasião do pagamento, podendo, ainda, ser exigida judicialmente.

13 CASOS DE RESCISÃO:

13.1 O presente instrumento poderá ser rescindido:

- a)** por ato unilateral e escrito do Contratante, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII a XX do art. 129 da Lei Estadual nº 15.608/2007;
- b)** amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no respectivo procedimento administrativo, desde que haja conveniência para a Administração; ou
- c)** judicialmente, nos termos da legislação.

13.2 No caso de rescisão amigável, a parte que pretender rescindir o Contrato comunicará sua intenção à outra, por escrito.

13.3 Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa ao Contratado.

13.4 O Contratado, desde já, reconhece todos os direitos da Administração Pública, em caso de rescisão administrativa por inexecução total ou parcial deste Contrato.

14 ALTERAÇÕES CONTRATUAIS, ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES:

14.1 Este Contrato poderá ser alterado em qualquer das hipóteses previstas no art. 112 da Lei Estadual n.º 15.608/2007.

14.1.1 O Contratado está obrigado a aceitar acréscimos ou supressões até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor do Contrato.

14.2 É admissível a continuidade do contrato administrativo quando houver fusão, cisão ou incorporação do Contratado com outra pessoa jurídica, desde que:

- a) sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;
- b) sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato; e
- c) não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato.

14.3 As alterações previstas nesta cláusula serão formalizadas por Termo Aditivo ao Contrato.

15 DISPOSIÇÕES GERAIS:

15.1 Integram este Contrato, para todos os fins: o Edital da licitação e seus anexos e a proposta apresentada pelo Contratado durante a licitação.

15.2 Este Contrato é regido pela Lei Estadual n.º 15.608/2007, pela Lei Federal n.º 10.520/2002 e, subsidiariamente, pela Lei Federal n.º 8.666/1993 e demais leis estaduais e federais sobre contratos administrativos, aplicando-se referida legislação aos casos omissos neste Contrato.

15.3 A Contratante enviará o resumo deste Contrato à publicação no Diário Oficial do Estado do Paraná.

15.4 As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Estadual, no Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba – PR, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Local e data

CONTRATANTE

CONTRATADO

Testemunhas

1 – Nome:

2 – Nome: