



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 06/2018

Regido pela Lei nº 10.520/2002, pela Lei Complementar nº 123/2006 e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/1993, bem como pelas Leis Distritais no 4.611/2011 e 4.770/2012, pelos Decretos Distritais nºs 23.460/2002, 25.966/2005 e 35.592/2014 e 36.519/2015, pelo Decreto Federal nº 5.450/2005, no que couber, e pelas demais legislações aplicáveis.

OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center, incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Teletendimento, de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência e anexos, constantes do ANEXO A do Edital

SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DO CERTAME

DATA: 29/03/2018

HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF: 9h30

ENDEREÇO ELETRÔNICO:

www.comprasgovernamentais.gov.br

PROCESSO:

0055-003629/2017 (SEI)

ESTIMATIVA:

R\$ 5.045.676,32

TIPO:

MENOR PREÇO GLOBAL

UASG:

926142

PREGOEIRO:

Luciana Holanda Magalhães

EQUIPE DE APOIO:

Alessandra Dias da Costa Vargas

Rivelton Costa da Silva

ENDEREÇO: Protocolo, SAM Lote A Bloco B Edifício Sede Detran-DF, Brasília-DF, CEP 70.620-000.

TELEFONES: 3905-5979/3905-2030

EMAIL: licitacao@detran.df.gov.br

OBSERVAÇÃO: O Edital ficará disponível no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br. Respostas a pedidos de esclarecimento ou de impugnações, bem como avisos de ordem geral, deverão ser consultadas no sítio, não ensejando, portanto, qualquer responsabilização ao Detran-DF por fatos oriundos da não realização de consultas por parte dos licitantes ao referido sítio. Todas as referências de horários neste Edital correspondem ao horário oficial de Brasília-DF.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 06/2018

O **DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL – DETRAN/DF**, entidade autárquica de administração superior integrante do Sistema Nacional de Trânsito, excluída da obrigatoriedade de adoção do regime de centralização das licitações de compras, obras e serviços de que trata a Lei nº 2.340/99, por meio do Decreto 32.227/2010, por meio de seu Pregoeiro, Luciana Holanda Magalhães, designado pela Portaria nº 94, de 22 de maio de 2017, publicada no DODF n.º 97 de 23 de maio de 2017, **torna público** licitação para a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center. A licitação será do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, na modalidade Pregão, em sua forma eletrônica. Os procedimentos desta licitação serão regidos pela Lei nº 10.520/2002, Lei Complementar nº 123/2006 e subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993, bem como pelas Leis Distritais nos 4.611/2011 e 4.770/2012, pelos Decretos Distritais nºs 23.460/2002, 25.966/2005, 35.592/2014 e 36.519/2015, pelo Decreto Federal nº 5.450/2005, no que couber, e pelas demais legislações aplicáveis.

1. DO OBJETO

1.1. O presente pregão tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center, incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Teletendimento, de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência e anexos, constantes do ANEXO A do Edital. Em caso de discordância entre as especificações do objeto descritas no sistema *Compras Governamentais* e as constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

2. DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. A despesa anual total com a execução do objeto desta licitação é estimada em 5.045.676,32 (cinco milhões, quarenta e cinco mil, seiscentos e setenta e seis reais e trinta e dois centavos) e correrá à conta dos recursos provenientes da fonte **220**, função **06**, Subfunção **181**, Programa **6217**, Meta **2629**, Subtítulo **0001** e Elemento de Despesa **339039**.

3. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

3.1. Até às 17:00 (horário de Brasília-DF) do segundo dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica, mediante envio de petição exclusivamente para o email licitacao@detran.df.gov.br.

3.1.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela especificação do objeto, decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

3.1.2. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.

3.1.3. Na hipótese da impugnação ser rejeitada, ficarão mantidas as condições originalmente previstas neste edital.

3.2. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, **até às 17:00 (horário de Brasília-DF) do terceiro dia útil anterior** à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no email licitacao@detran.df.gov.br.

3.3. As impugnações e esclarecimentos/questionamentos somente serão analisados se apresentados tempestivamente e acompanhados de identificação do impugnante/solicitante e, no caso de pessoa jurídica, acompanhados de documentação que comprove a capacidade legal de representar a empresa.

3.4. As respostas às impugnações e pedidos de esclarecimentos serão divulgadas mediante publicação no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, ficando as empresas interessadas em participar do certame obrigado a acessá-los para a obtenção das informações prestadas.

3.5. Sempre que necessário, com fins de auxiliar a compreensão do Edital, o pregoeiro publicará avisos no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

4. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

4.1. Para participar do Pregão Eletrônico, o licitante deverá se credenciar no sistema “PREGÃO ELETRÔNICO” por intermédio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

4.2. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

pregão eletrônico, não cabendo ao provedor do sistema ou ao DETRAN-DF promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.3. O credenciamento do licitante, bem como a sua manutenção, dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação.

4.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão licitante, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser anunciada imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio do acesso.

4.6. A representação do licitante far-se-á por meio de instrumento particular e/ou público de procuração com firma reconhecida em cartório, que comprove os necessários poderes para praticar todos os atos inerentes ao certame em nome do proponente. Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do estatuto ou objeto licitado social, ou instrumento específico no qual estejam expressos seus poderes para exercer e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

4.7. Nenhuma pessoa física ou jurídica, ainda que credenciada por procuração legal, poderá representar mais de uma Licitante.

4.8. As pessoas jurídicas que tenham sócios em comum não poderão participar do certame para o (s) mesmo (s) item(s).

5. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO ELETRÔNICO

5.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e seus anexos.

5.2. Não poderão participar desta licitação:

5.2.1. Empresas que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

5.2.2. Empresas concordatárias ou que hajam tido sua falência declarada, que se encontrem em processo de dissolução, de difusão, liquidação ou de incorporação e sob concurso de credores;

5.2.3. Empresas que, por qualquer motivo, estejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública ou suspensas pelo Departamento de Trânsito do Distrito Federal.

5.2.4. Autor do projeto básico ou executivo, do termo de referência, pessoa física ou jurídica, em atenção ao artigo 9º, inciso I, da Lei nº 8.666/93;

5.2.5. Pessoa Jurídica, cujo administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja familiar de agente público, preste serviços ou desenvolva projeto no órgão ou entidade da administração pública do Distrito Federal em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança por meio de:

5.2.5.1 Objeto licitado de serviço de terceirização;

5.2.5.2 Objeto licitado pertinente a obras, serviços e à aquisição de bens; e

5.2.5.3 Convênios e os instrumentos equivalentes, em respeito ao artigo 8º do Decreto nº 32.751/2011.

5.3. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

5.3.1. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

5.3.2. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

5.3.3. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

5.3.4. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009.

5.4. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta, ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, ou às demais entidades com tratamento diferenciado, sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

6. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

6.1. O licitante deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e o horário marcados para abertura da sessão, quando então será encerrada automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.2. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

6.3. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.3.1. Valor unitário do item;

6.3.2. A quantidade de unidades, observada a quantidade mínima fixada no Termo de Referência para cada item;

6.3.2.1 Em não havendo quantidade mínima fixada, deverá ser cotada a quantidade total prevista para o item.

6.3.3. Marca;

6.3.4. Descrição detalhada do objeto.

6.4. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o fornecedor registrado.

6.5. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

6.6. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico e a existência de qualquer elemento que possa identificar o licitante importará a sua desclassificação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

6.7. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital, sendo que os licitantes ficam liberados dos compromissos caso não sejam convocados para contratação dentro do prazo de validade das propostas.

6.8. Será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL** para julgamento e classificação das propostas, observados os prazos máximos, as especificações técnicas e os parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos no Edital.

6.9. Nos termos dos arts. 40, X, 43, IV, 44, §§ 2º e 3º, e 48, I e II, da Lei nº 8.666/1993, serão desclassificadas as propostas que:



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

6.9.1. Não atenderem às exigências contidas neste ato convocatório;

6.9.2. Apresentarem valor do item superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter a sua viabilidade demonstrada por meio de documentação comprobatória de que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA DE PREGÃO

7.1. A abertura da sessão pública deste pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

7.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

7.3. Cabe ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

7.4. Havendo necessidade, o pregoeiro suspenderá a sessão, informando no chat a nova data e horário para a continuidade do certame.

8. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

8.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

8.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

8.3. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.4. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

8.5. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

9. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

9.1. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

9.1.1. *O lance deverá ser ofertado pelo valor global do item para 12 meses.*

9.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

9.3. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

9.4. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

9.5. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

9.6. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

9.7. Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após Comunicação aos participantes, no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br.

9.8. O encerramento da etapa de lances da sessão pública será iniciado por decisão do pregoeiro, mediante aviso de fechamento iminente dos lances emitido por meio do sistema eletrônico aos licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

9.9. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

9.10. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos **arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 2007.**

9.11. Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

9.11.1. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

9.11.2. Caso a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa, empresa de pequeno porte e sociedade cooperativa que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

9.11.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pela microempresa, empresa de pequeno porte e equiparados que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio para que se identifique a primeira que poderá apresentar melhor oferta.

9.12. Neste certame não se aplica o direito de preferência previsto no Decreto Federal nº 7.174/2010, que dispõe sobre o regulamento da contratação de bens e serviços de informática e automação no âmbito da Administração Pública Federal.

9.13. Persistindo empate entre dois ou mais licitantes, o critério de desempate será aquele previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens:

9.13.1. Produzidos no País;

9.13.2. Produzidos ou prestados por empresas brasileiras;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

9.13.3. Produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.

9.14. Persistindo o empate, o critério de desempate será o sorteio, em ato público para o qual os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

10. DA NEGOCIAÇÃO

10.1. O Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação, não sendo admitida negociação de condições diferentes daquelas previstas no Edital.

10.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

11. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

11.1. Após o encerramento da etapa de lances, o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para o respectivo item ou lote, deverá encaminhar a proposta de preços contendo as especificações técnicas detalhadas do objeto ofertado, no prazo máximo de 1 (um) dia útil após convocação, atualizada em conformidade com os lances ofertados, após convocação pelo pregoeiro, via *chat*. A licitante que, injustificadamente, não enviar a proposta incorrerá na falta constante do item 17.2.5, relacionada à não manutenção da proposta.

11.2. A proposta de preços deverá conter:

11.2.1. Razão social do proponente, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail);

11.2.2. As especificações técnicas claras e detalhadas dos materiais e/ou do serviço de forma a demonstrar que atendem plenamente ao ANEXO A deste Edital, inclusive marca, quando for o caso.

11.2.3. Prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

11.2.4. Preços atualizados em conformidade com o último lance ofertado, em moeda corrente nacional, expressos em algarismo e por extenso;

11.2.5. Declaração de que nos preços cotados estão incluídos todas as despesas, tributos e encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão Eletrônico, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

11.3. A licitante deverá enviar a Proposta de Preços em conformidade com o ANEXO B deste Edital com os valores mensais e anual.

11.4. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

11.5. *Será desclassificada a proposta vencedora que apresentar preço manifestamente inexequível.*

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

11.7. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.

11.8. Se a proposta for desclassificada, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

11.9. Nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

11.10. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

12. HABILITAÇÃO

12.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

12.1.1. SICAF;

12.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

12.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

12.1.4. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU.

12.2. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

12.3. A habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF (habilitação parcial) e da documentação complementar especificada neste edital.

12.4. O licitante que não atender as exigências de habilitação parcial do SICAF deverá apresentar documentos que supram tais exigências.

12.5. Após convocação no sistema *Compras Governamentais* a empresa deverá enviar a seguinte **documentação complementar**:

12.5.1. Todas as empresas licitantes (ainda que não sejam cadastradas no Distrito Federal) deverão **apresentar** a certidão negativa de débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, que poderá ser obtida através do site <http://www.fazenda.df.gov.br>.

12.5.2. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) pertinente e compatível com objeto deste edital.

12.5.3. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto – Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, que poderá ser obtida através do site <http://www.tst.jus.br/certidao>.

12.5.4. Certidão Negativa de Falência ou Concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

12.5.5. Qualificação técnica em conformidade com o item 7 do ANEXO A do Edital – Termo de Referência.

12.5.6. Declaração de que atende aos requisitos previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012.

12.5.7. Registro comercial, no caso de empresário individual.

12.5.8. 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 e alterações ou da consolidação respectiva.

12.6. A documentação complementar para habilitação deverá ser enviada pela empresa, em até **2 (duas) horas**, após convocação pelo Pregoeiro via *chat* no sistema. Após convocação pelo Pregoeiro no sistema, os documentos originais de habilitação juntamente com a proposta a que se refere o subitem 11.2 deste Edital deverão ser encaminhados no prazo de **3 (três) dias úteis**, ao Departamento de Trânsito do Distrito Federal, **PROTOCOLO, SAM lote A bloco B Ed, SEDE DETRAN-DF, Brasília-DF, CEP 70.620-000**, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

AO DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

GERÊNCIA DE LICITAÇÃO

PREGÃO N.º 06/2018

RAZÃO SOCIAL E CNPJ

PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

12.7. Toda a documentação e a proposta originais exigidas deverão ser apresentadas por uma das seguintes formas:

12.7.1. Em original.

12.7.2. Por qualquer processo de cópia, exceto por fac-simile, autenticada por Servidor Público da Administração, devidamente qualificado ou por Cartório competente.

12.7.3. Publicação em órgão da Imprensa Oficial.

12.8. O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidade emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação dos licitantes.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

12.9. A microempresa, empresa de pequeno porte, ou sociedade cooperativa enquadrada no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

12.10. Uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a microempresa, empresa de pequeno porte, ou sociedade cooperativa será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, uma única vez.

12.11. A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.

12.12. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

12.13. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

13. DOS RECURSOS

13.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, se for o caso, o Pregoeiro abrirá o prazo, para que o licitante possa registrar a manifestação da intenção de recurso, cuja duração será de **30 (trinta) minutos**, sendo esse prazo encerrado pelo Pregoeiro. Havendo a intenção, o licitante deverá manifestá-la de forma **imediate e motivada** ao Pregoeiro em campo próprio do sistema, explicitando sucintamente suas razões.

13.2. Aceita a admissibilidade, o licitante disporá do prazo de **3 (três) dias** para apresentação do recurso, por meio eletrônico, que será disponibilizado a todos os participantes.

13.3. Os demais licitantes ficam, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

13.4. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará na decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

13.5. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.6. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Gerência de Licitação – Gerlic Detran/DF, SEPN 507, Bloco D, 1º andar, sala 7, Gerlic, Brasília-DF- CEP 70.740-524, nos dias úteis no horário de 9:00 às 12:00 e 14:00 às 17:00 horas. Não serão reconhecidos os recursos interpostos, enviados por fax e vencidos os respectivos prazos legais.

14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

14.1. A adjudicação do objeto do presente certame será viabilizada pelo Pregoeiro sempre que não tenha havido recurso.

14.2. A homologação da licitação é de responsabilidade exclusiva da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao proponente vencedor pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

15. DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO

15.1. A autoridade competente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

16. DA CONTRATAÇÃO

16.1. A contratação será regida, especialmente, pelos itens constantes no ANEXO A deste Edital (Termo de Referência), a seguir elencados:



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO A (Termo de Referência)	
16.1.1. VIGÊNCIA CONTRATUAL	Item 34
16.1.2. GARANTIA CONTRATUAL	Item 40
16.1.3. REACTUAÇÃO DE PREÇOS	Item 39
16.1.4. DAS CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO	Item 41
16.1.5. VALOR ESTIMADO	Item 37

16.2. Além das disposições do item anterior, a contratação deverá obedecer às demais cláusulas do Anexo A deste Edital (Termo de Referência).

17. DA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente edital, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto 26.851/2006 (**ANEXO C** deste Edital), publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº. 103 de 31 de maio de 2006, pág. 05 a 07, e alterações posteriores, que regulamentaram a aplicação das sanções administrativas previstas nas Leis Federais n.º 8.666/93 e 10.520/2002.

17.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520/2002, o licitante/adjudicatário que:

17.2.1. não celebrar o contrato ou aceitar/retirar a nota de empenho;

17.2.2. apresentar documentação falsa;

17.2.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

17.2.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;

17.2.5. não manter a proposta;

17.2.6. falhar ou fraudar a execução do contrato;

17.2.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, incluindo aí a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

17.2.7.1 O comportamento previsto nesta subcondição fica configurado quando o licitante executar atos tais como os descritos no parágrafo único do art. 92, no art. 96 e no parágrafo único do art. 97 da Lei 8.666/93.

17.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

17.3.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante.

17.3.2. Multa moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado, sobre a parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta no subitem 17.2.4, caracterizando inexecução parcial da contratação, limitado a 15 (quinze) dias.

17.3.3. Multa moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado, sobre a parcela inadimplida do objeto, no caso de incorrer na infração disposta no subitem 17.2.4, a partir do 16º (décimo sexto) dia, caracterizando inexecução parcial da contratação, limitado a 30 (trinta) dias.

17.3.4. Multa compensatória de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação, pelo cometimento de infração disposta no subitem 17.2.4, por atraso injustificado na execução do objeto contratado, a partir do 30º (trigésimo) dia, caracterizando inexecução total da contratação.

17.3.5. Multa compensatória de 1% (um por cento) até o limite de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação, por falhar na execução da contratação, conforme disposto no subitem 17.2.6.

17.3.6. Multa compensatória de 10% (dez por cento) até o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, por fraudar a execução da contratação, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, conforme disposto nos subitens 17.2.6 e 17.2.7.

17.3.7. Impedimento de licitar e de contratar com o órgão responsável pela licitação e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

17.3.8. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

17.4. As penalidades de multa previstas no subitem anterior podem ser aplicadas cumulativamente com as sanções de impedimento e de declaração de inidoneidade.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

17.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, o licitante/adjudicatário que:

17.5.1. tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

17.5.2. tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

17.5.3. demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

17.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/93, e subsidiariamente na Lei nº 9.784/99.

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

17.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

17.9. As multas impostas à licitante vencedora do certame serão descontadas dos pagamentos eventualmente devidos a ela, ou, quando for o caso, cobradas judicialmente.

17.10. As penalidades estabelecidas neste Edital serão aplicadas administrativamente, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial.

17.11. Por força do Decreto Distrital 32.227, de 20 de setembro de 2010, publicado no DODF nº 181, seção I, de 21 de setembro de 2010, a aplicação da penalidade referente ao procedimento licitatório será realizada pelo Departamento de Trânsito do Distrito Federal – Detran-DF e não pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM.

18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente no ato da sessão pública.

18.2. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

18.3. Fica assegurado ao DETRAN-DF o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

18.4. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e/ou amostras (quando exigido) e o DETRAN-DF não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

18.5. Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

18.6. Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justificado e aceito pelo Pregoeiro.

18.7. Ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

18.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no DETRAN-DF ou Contratante, quando for o caso.

18.9. Para os documentos de habilitação que não apresentarem expressamente o prazo de validade, será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias consecutivos da data de sua emissão, exceto se houver legislação em contrário.

18.10. O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento do licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.

18.11. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.

18.12. A homologação do resultado desta licitação não implicará em direito à contratação do objeto licitado.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

18.13. Previamente justificado no chat, o pregoeiro poderá prorrogar o prazo para o envio de propostas e/ou documentação complementar de habilitação pelo tempo que julgar necessário.

18.14. Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei n.º 10.520 de 17 de julho de 2002, do Decreto n.º 3.555, publicado no DOU de 09 de agosto de 2.000 e subsidiariamente a Lei 8.666/93 e Decreto n.º 5450/2005.

18.15. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800.644.9060.

18.16. Caso considere necessário, o pregoeiro suspenderá a sessão e solicitará parecer à área demandante referente à proposta de preço e/ou documentação.

18.17. Por motivo justificado, solicitado via chat, e acatado pelo pregoeiro e equipe de apoio, a proposta de preço e documentos de habilitação poderão ser encaminhados via email institucional desta autarquia.

18.18. São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

18.18.1. ANEXO A – TERMO DE REFERÊNCIA.

18.18.2. ANEXO B – PLANILHA DE PREÇO MÁXIMO ADMISSÍVEL

18.18.3. ANEXO C – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO.

18.18.4. ANEXO D – DECRETO Nº 26.851

18.18.5. ANEXO E – MINUTA DO CONTRATO

18.19. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o de Brasília, com exclusão de qualquer outro.

Brasília, 09 de fevereiro de 2018.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO A DO EDITAL – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Teleatendimento, de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência e anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A contratação de empresa prestadora de serviços de Call Center se faz necessária tendo em vista que o Contrato nº 22/2012 possui vigência até 02/04/2017 e não poderá ser prorrogada por completar 60 meses. Assim, a nova contratação objetiva a continuidade dos serviços por serem serviços imprescindíveis ao bom desempenho das atividades do DETRAN – DF.

2.2 Este projeto tem por objetivo especificar os serviços de atendimento aos usuários do DETRAN-DF, por intermédio do número 154, com fornecimento de uma solução completa de infraestrutura (física e lógica), que englobe instalações, pessoal aderente à NR17, treinamento e telefonia, para que seja efetuado o atendimento, compreendendo atendimento automático, acesso e consulta a banco de dados, base de informações e derivação para atendentes conforme especificação.

2.3 O DETRAN/DF vem buscando, nos últimos anos, estabelecer um padrão de atendimento à comunidade que contempla aspectos essenciais ao bem-estar do cidadão, consistindo na descentralização do atendimento, diminuição do custo operacional e aumento da qualidade no atendimento.

2.4 Desta forma, esta Autarquia tem adotado procedimentos modernos e inovadores, cujo principal lastro consiste na utilização intensiva e extensiva da informática como instrumento de gestão administrativa, operacional e gerencial.

2.5 O objetivo básico da atual administração é reconhecer que a informática não é seu negócio, mas uma indispensável ferramenta para atingir o imprescindível uso correto e abrangente da tecnologia a ser explorada, com alocação dos Pontos de Atendimento – PA's, o dimensionamento e sua topologia.

2.6 Nesse sentido, a prestação de serviços deverá obedecer aos parâmetros definidos no PROBARE - Programa Brasileiro de Auto Regulamentação do Setor de Atendimento (*Call Center/ Contact Center/ Help Desk / SAC / Telemarketing*), iniciativa que busca a profissionalização do setor de atendimento no Brasil, com elevados padrões éticos e de qualidade ou COPC.

3. FORMAS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS

3.1 Teleatendimento Receptivo - Atendimento humano e eletrônico, através de:

3.1.1 Atendimento de solicitações de informações, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários sobre as atividades inerentes ao DETRAN/DF.

3.2 Encaminhamento das ocorrências que não tiverem soluções imediatas, cujas informações



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

necessárias não estejam disponíveis no momento, ou onde o procedimento do DETRAN/DF recomende às áreas competentes para o tratamento e solução.

4 EXECUÇÃO E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Execução dos Serviços

A prestação dos serviços contida neste Termo de Referência será executada por meio dos seguintes recursos:

4.1.1 Posição de Atendimento / PA - constituída pelo pessoal de operação (atendentes, monitores, instrutor, supervisores e gerente de operação). Deverá ser responsável pelo atendimento do DISQUE DETRAN 154.

4.2 Descrição dos Serviços

4.2.1 A prestação dos serviços ocorrerá por meio de atendimento por telefone, podendo ser agregadas posteriormente, conforme necessidade da Contratante, formas adicionais de comunicação com os usuários, fornecendo um atendimento multicanal, através de respostas de cartas, e-mails, formulário web, chat e outros.

4.2.2 As ligações eventualmente realizadas pela Contratada, interna ou externamente, serão de inteira responsabilidade da Contratada.

4.2.3 As ligações dos usuários serão de responsabilidade da Contratada.

4.2.4 Os serviços a serem prestados, pela Contratada, em razão dos projetos, programas e políticas do DETRAN/DF, o qual contemplará, ainda, os novos projetos, programas e políticas que poderão vir a ser agregados ao portfólio da Autarquia.

4.2.5 Durante a vigência do contrato, os serviços prestados pela Contratada, em razão dos projetos, programas e políticas do DETRAN/DF poderão ser alterados, assim como os atendimentos aos novos projetos, programas e políticas poderão ser agregados ao portfólio de serviços prestados pela Contratada e farão parte dos serviços prestados na fase de manutenção dos sistemas, com prazos de conclusão a serem definidos entre as partes.

4.2.6 Todos os atendimentos prestados pela Contratada, em razão dos projetos, programas e políticas do DETRAN/DF deverão ser realizados, primeiramente, por meio da URA - Unidades de Resposta Audível, através de consulta ao banco de dados disponibilizado em webservice pelo DETRAN/DF, vocalizando atendimento eletrônico aos usuários, devendo ser desviados, posteriormente, para o atendente, se assim for a necessidade dos usuários.

4.2.7 A árvore de atendimento da URA será definida posteriormente, em conjunto, entre a Contratada e o DETRAN/DF, conforme identificação e classificação das demandas. Todos os recursos necessários à disponibilidade e execução dos serviços contratados, tais como o ambiente tecnológico para a realização dos testes, desenvolvimento, homologação e gravação das fraseologias respectivas correrão, única e exclusivamente, às expensas da Contratada.

4.2.8 Todas as gravações das fraseologias da URA devem ser feitas em estúdio e, antes de colocadas em produção, devem ser submetidas à apreciação e homologação por parte do DETRAN/DF.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

4.2.9 O atendimento envolverá o Teleadendimento Receptivo nas formas humana e eletrônica, nas atividades de provimento de respostas às solicitações efetuadas pelos usuários, por meio de consulta à base de conhecimento informatizada, com os devidos registros dos atendimentos, composta também pelo campo conhecido como FAQ - *Frequently Asked Questions*, possibilitando um atendimento mais ágil e objetivo, disponibilizando um relatório de estatísticas do atendimento.

4.2.10 Os atendentes deverão atender as questões básicas sobre os projetos, programas e políticas do DETRAN/DF.

4.2.11 A prestação dos serviços, mencionados no subitem acima, será realizada por profissionais qualificados da Contratada e com perfil adequado, definido no presente Termo de Referência, inclusive com acompanhamento de reesponsáveis técnicos com experiência no segmento.

4.2.12 Ferramentas operacionais de atendimento:

4.2.13.1 Sistema informatizado de gerenciamento e tratamento das ligações.

4.2.13.2 Scripts sobre cada um dos tipos de serviços atendidos; descrição do diálogo do atendente com o cliente (perguntas típicas e suas respostas) e dos procedimentos a serem adotados para a resolução do problema, registros de reiteração de solicitação, registros de outras manifestações do cliente.

5 LOCAL, HORÁRIO E ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS.

5.1 Os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser prestados em edificações, estruturas operacionais e tecnológicas próprias da Contratada, no Distrito Federal, em local de fácil acesso, visando garantir uma comunicação mais rápida e eficiente entre as partes, instaladas em espaço físico adequado, não sendo permitido o compartilhamento dos ambientes de atendimento e produção, com outras operações da Contratada.

5.2 Em caso de alteração do local de prestação do serviço, dentro do domicílio especificado acima, o novo endereço do *Contact Center* da Contratada deverá ser informado tempestivamente ao Contratante.

5.3 Os serviços do DETRAN/DF deverão ser prestados pela Contratada nos horários detalhados a seguir:

5.3.1 Atendimento automático via URA (Unidade Resposta Audível) – Durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana.

5.3.2 Atendimento humano - No horário de 07h00 min às 19h00 min de segunda à sexta-feira.

6 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

6.1 Recursos Necessários

6.1.1 Todos os recursos necessários para a prestação de serviços especializados destinados à implantação, operação e gestão do DISQUE-DETRAN - 154, incluindo os serviços de Teleatendimento Receptivo - nas formas humana e eletrônica, conforme especificações técnicas aqui contidas serão de responsabilidade da Contratada, cujos custos devem estar incluídos as instalações físicas com ambiente climatizado e adequado, infraestrutura em geral, rede interna, circuitos para interligação das redes, linhas telefônicas, linhas de comunicação, equipamentos em geral, mobiliário, desenvolvimento dos aplicativos e *software* básicos e acessórios, necessários ao bom andamento dos



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

serviços, demais recursos para a operação e pessoal especializado.

6.2 Telefonia e interconexão

6.2.1 A titularidade do número telefônico 154 é exclusiva do DETRAN. A contratação do serviço de telefonia bem como todos os custos com as ligações vinculadas aos números disponibilizados para o serviço será de inteira responsabilidade da contratada. Inclusive o custo de instalação de feixes E1, tanto quanto de sua manutenção, caberá única e exclusivamente à contratada. Todos os custos de interconexão, inclusive contas telefônicas, *links*, sejam de voz ou de dados, ou Internet, correrá por conta da Contratada.

6.3 A solução a ser disponibilizada pela Contratada deve contemplar a utilização de equipamento(s) do tipo PABX IP (*Private Automatic Branch Exchange*), DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, integrado com URA - Unidade de Resposta Audível, com implementação de recursos CTI - *Computer Telephony Integration*. Arquitetura de Rede e integração total com o CRM.

6.3.1 A solução proposta deverá ser completa, formada por todos os elementos componentes, incluindo *hardware* e *software*, somados aos serviços de instalação e integração, cujos custos deverão estar contemplados na proposta comercial;

6.3.2 A arquitetura de rede para o DISQUE-DETRAN – 154 deverá possibilitar o crescimento modular, independente de seus componentes;

6.3.3 Deverá possuir capacidade de acréscimo de componentes, conforme as necessidades, para a melhoria de desempenho (escalabilidade horizontal);

6.3.4 Ter capacidade de migração para *hardware* de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical) Ter escalabilidade nos seguintes aspectos:

6.3.5.1 Capacidade de processamento;

6.3.5.2 Armazenamento de dados;

6.3.5.3 Acréscimo de número de usuários simultâneos sem perda de desempenho;

6.3.5.4 Acréscimo de número de relatórios contemplados.

6.4 CTI – *Computer Telephony Integration*

6.4.1 O CTI deve ter, no mínimo, as seguintes características:

6.4.1.1 Controle de tela para o atendente;

6.4.1.2 Módulo de gerenciamento;

6.4.1.3 Módulo de pré-qualificação;

6.4.1.4 Módulo de registro de evento CTI;

6.4.1.5 Módulo de decisão de roteamento;

6.5 Sistema de Gerenciamento de Chamadas

6.5.1 O Sistema de Gerenciamento de Chamadas deve gerenciar todas as PA's – Posições de Atendimento, com as seguintes características:



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

- 6.5.1.1 Monitoração, de 100 (cem) posições de atendimento simultaneamente;
- 6.5.1.2 Capacidade gráfica;
- 6.5.1.3 Capacidade de gerenciamento de expectativa na fila de espera;
- 6.6 Fones de Ouvido (Headsets)
- 6.6.1 A Contratada deve utilizar headsets de alta qualidade em conformidade com a legislação.
- 6.7 Servidores;
- 6.7.1 Servidor de Controlador de Domínio;
- 6.7.1.1 Sistema Base: Processador Core 2 Duo, ou similar, com L2 de 2MB, 3.0GHz, 800MHz, ou superior;
- 6.7.1.2 Sistema Operacional: Windows 2012 SERVER ENTERPRISE EDITION / LINUX/ UNIX, ou similar;
- 6.7.1.3 Memória: 4GB DDR2 800MHZ (2X2GB);
- 6.7.1.4 HD - Disco Rígido: 1 TB, 7.200 rpm SATA II;
- 6.7.1.5 HD - Segundo disco rígido 1 TB 7.200rpm, SATA II;
- 6.7.1.6 Controladora Principal: Placa Controladora de discos integrada;
- 6.7.1.7 Mídia Óptica - Multimídia: Unidade combinada de CDRW e DVD (COMBO) de 52X/4GB, interno;
- 6.7.1.8 Configuração de discos rígidos - RAID 1, mínimo 2 discos;
- 6.7.1.9 Unidade de Disquete: Unidade de Disco Flexível 1.44MB;
- 6.7.1.10 Placa de rede: GIGABIT integrada;
- 6.7.2 Servidor de Antivírus;
- 6.7.2.1 Sistema Base: Processador Core 2 Duo, ou similar, com L2 de 2MB, 3.0GHz, 800MHz, ou superior;
- 6.7.2.2 Sistema Operacional: Windows 2012 SERVER ENTERPRISE EDITION / LINUX/ UNIX, ou similar;
- 6.7.2.3 Memória: 4GB DDR2 800MHZ (2X2GB);
- 6.7.2.4 HD - Disco Rígido: Disco Rígido 1 TB, 7.200 rpm SATA II;
- 6.7.2.5 Controladora Principal: Placa Controladora de discos integrada;
- 6.7.2.6 Mídia Optica - Multimidia: Unidade combinada de CDRW e DVD (COMBO) de 52X/4GB, interno;
- 6.7.2.7 Placa de rede: GIGABIT integrada.

7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 7.1 Poderão participar desta licitação pessoas jurídicas que explorem ramo de atividade compatível com o objeto licitado e que atendam às condições exigidas no Edital e seus anexos.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

7.2 Não será admitida, nesta licitação, a participação de Cooperativas de Trabalho, considerando as restrições previstas no artigo 4º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008.

7.3 Também não poderão participar do certame:

7.3.1 As empresas que:

7.3.2 Não explorem ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação;

7.3.3 Estejam reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;

7.3.4 Estejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública ou suspensas pelo DETRAN-DF, nos termos do art. 87 da Lei no 8.666/1993;

7.3.5 Estejam impedidas de licitar e contratar com o Distrito Federal, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002;

7.4 As pessoas físicas e/ou jurídicas que se enquadrem nas hipóteses previstas no art. 9º da Lei no 8.666/1993 ou naquelas previstas no art. 12 da Lei nº 8.429/1992.

7.5 Como requisito para habilitação das licitantes, deverá constar no edital, além de outras exigências previstas na legislação vigente, a comprovação da qualificação técnica, a ser demonstrada por meios dos seguintes documentos:

7.5.1 ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA, que comprove(m) ter a empresa executado, ou esteja executando, para órgão ou entidade da Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresas privadas, por meio de Atestado Técnico emitido pelo contratante da execução de:

7.5.2 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele atendimento, com no mínimo 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de atendimentos licitados, utilizando-se de processos baseados na norma de maturidade de Gestão do PROBARE ou no padrão COPC-2000 PSIC, para a gestão e entrega de resultados, contemplando a execução baseada em níveis de serviços e utilização de recursos CTI (Computer Telephony Integration), gravação digital e solução de gestão de atendimentos em arquitetura web; Não serão aceitos atestados contratos de empresas coligadas ou que pertençam a um mesmo grupo da licitante;

7.5.3 Comprovação de experiência na customização de solução de atendimento eletrônico, com consulta a banco de dados em web service e vocalização das respostas automáticas através da URA;

7.5.4 Comprovação de experiência em fornecimento de solução de CRM - *Customer Relationship Management*, contemplando serviços de levantamento, modelagem e implementação do sistema;

7.5.5 Comprovação de que tenha executado serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos; e

7.5.6 Comprovação de capacitação Técnico-Profissional do Responsável Técnico, deverá ser apresentado o Acervo Técnico do profissional, juntamente com atestados de capacidade registrados no CRA (Conselho Regional de Administração), comprovando experiência de pelo menos 3 (três) anos, no segmento de tele atendimento (incluídos).



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

7.5.7 Balanço Patrimonial do último exercício social e demonstrações contábeis do último exercício social, devidamente assinado por profissional habilitado, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da licitante.

7.5.8 Informar, nos termos do art. 31, § 4º, da Lei nº 8.666/93, por meio de declaração, relação de compromissos assumidos, demonstrando que a soma do valor mensal dos contratos firmados com a administração pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data prevista para apresentação da proposta, não é superior a 100% (cem por cento) do patrimônio líquido.

7.5.9 A declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social, quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

7.5.10 Somente serão habilitadas as empresas em boa situação financeira, e esta será mensurada por meio da obtenção dos seguintes índices, os quais deverão ser calculados na forma abaixo descrita, e cujo resultado terá no máximo duas casas decimais, sendo as demais desprezadas:

Índice Liquidez Geral (LG):

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{exigível a longo prazo}}$$

Índice de Solvência Geral (SG):

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{exigível a longo prazo}}$$

Índice de Liquidez Corrente (LC):

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

7.5.11 Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimo por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

7.5.12 Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

7.5.13 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

7.5.14 Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes.

7.5.15 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

7.5.16 Para a comprovação do número mínimo de postos exigido, será aceito o somatório de atestados que comprovem que o licitante gerencia ou gerenciou serviços de terceirização compatíveis com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos, nos termos do art. 19, §12º da IN n. 02/2008.

7.5.17 Declaração, nos termos do art. 30, II e §6º da Lei nº 8.666/93, de que, quando da assinatura do contrato, disporá de sede, filial ou escritório em Brasília-DF, local no qual serão prestados os serviços, com capacidade operacional para receber e solucionar as demandas do Contratante.

7.5.18 As empresas licitantes deverão apresentar memorial de cálculo específico dos índices econômicos financeiros em referência, que deverá ser elaborado e assinado por profissional habilitado. Reserva-se ao Pregoeiro o direito de rever os cálculos, com auxílio do Serviço de Contabilidade do DETRAN-DF.

7.5.19 Serão aceitos, também, os índices calculados na qualificação econômico-financeira do SICAF, desde que não se apresente vencida.

7.5.20 O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação dos licitantes.

7.5.21 Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome do licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

7.5.22 Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos.

7.5.23 Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados em cartório de títulos e documentos.

8. RECURSOS TÉCNICOS EXIGIDOS

8.1PABX / DAC – Distribuidor Automático de Chamadas

8.1.1 A solução a ser disponibilizada pela Contratada, deve contemplar a utilização de equipamento Distribuidor Automático de Chamadas - DAC, compatível com a URA, o qual abranja, no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:

- Software de Gerenciamento de Chamadas.
- Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema fora do ar, serviço em manutenção, etc.).
- Interface de música ou mensagem para chamadas em espera:



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

- A gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, às expensas da Contratada, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do DAC devem ser feitas em estúdio, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação do DETRAN/DF.
- Módulo de integração com a URA (Unidade de Resposta Audível).
- Módulo de integração com o Sistema de Gerenciamento de Chamadas.
- Suportar em sua capacidade máxima, até 30% de sua capacidade em atendimentos simultâneos sem necessidade de troca de plataforma.
- Arquitetura recorrente e tolerante a falhas.
- Possuir sistema de acesso remoto para o gerenciamento e/ou a manutenção, devendo estar previsto todo o hardware necessário para os acessos remotos (tais como modem e cabos).
- A Contratada deverá fornecer todos os componentes necessários à ativação do DAC, tais como fiação, protetores de linha, baterias, materiais de fixação e outros considerados necessários. A ativação de cada ponto de atendimento no DAC será de responsabilidade da Contratada.

8.2 O Software de Gerenciamento de Chamadas integrado ao DAC deve ter as funcionalidades mínimas:

- A. Ser totalmente compatível com o equipamento DAC – Distribuidor Automático de Chamadas utilizado;
- B. Gerenciar todas as PA – Posições de Atendimento.
- C. Ter capacidade para que todos os parâmetros do Atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz.
- D. Interface gráfica para monitoração de status de atendentes.
- E. Interface para envio de mensagens instantâneas individuais ou para grupo de atendentes, no nível de supervisão, coordenação e gerência.
- F. Permitir aos Supervisores, e Gerentes a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes.
- G. Permitir modos de escutas diferenciados, ou seja: restrita, onde o agente escutado não tome conhecimento da escuta. Participativa, que permite a intervenção do supervisor na ligação sem que o usuário tome conhecimento. E a conferência, com a participação de pelo menos 3 agentes na mesma ligação (ex.: usuário, atendente e supervisor).
- H. Possibilitar que o atendente digite códigos de motivos para identificar eventos de chamada ao supervisor (toalete, desligar chamada, transferência etc.), bem como visualize em tela o seu status de atendimento e controle de intervalos via interface gráfica do agente, mediante a utilização de recursos do Computer Telephony Integration – CTI.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

- I. O sistema de DAC deverá atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos.
- J. O sistema de DAC deverá possibilitar colocar usuários preferenciais em filas específicas.
- K. Ter capacidade de rotear uma ligação, baseado na especialidade de um Atendente, bem como fornecer múltiplo enfileiramento por grupo ou por especialidade.
- L. Ao mesmo tempo em que processa as chamadas, o DAC deve poder fornecer ao Supervisor informações em tempo real sobre o tráfego na rede, o status de determinados grupos e até a informação de um Atendente em particular.

8.3 Unidade de Resposta Audível (URA)

8.3.1 Especificações Gerais:

- A. Permitir o desvio automático das ligações para os tele atendentes, com integração total ao software de atendimento, permitindo ao Operador recuperar automaticamente as informações já fornecidas pelos usuários, bem como identificar as opções por estes acessadas.
- B. Possuir quantidade mínima de portas disponíveis para atendimento à quantidade de ligações simultâneas, de forma a manter os níveis de serviço em conformidade com o indicador ICR.
- C. Desviar para o Operador todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA.
- D. Permitir ao Operador retornar a chamada para a URA, devolvendo os usuários para a última opção por eles acessada ou, ainda, incluindo de maneira sincronizada voz e dados “screen pop-up”.
- E. Ter a capacidade de transferir para o monitor ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função “screen pop”, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
- F. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.
- G. Permitir aos Supervisores e Gerente a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta. Essa função deverá permitir que os níveis superiores escutem os inferiores irrestritamente. Para fins de treinamento supervisionado, deverá ser permitida a escuta entre atendentes.
- H. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravaada, quando necessário.
- I. Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada “cut through”.
- J. Possuir a facilidade de “eco”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.
- K. Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

L. Será de única e exclusiva responsabilidade da Contratada a aquisição de software para o atendimento dos serviços que serão disponibilizados por meio do Tele atendimento Receptivo, na forma Eletrônica, pela Unidade de Resposta Audível – URA.

M. A Contratada obriga-se a viabilizar todas as manutenções preventivas e corretivas que se fizerem necessárias nos referidos aplicativos.

N. Todas as mudanças na URA e gravações das fraseologias são de responsabilidade da Contratada mediante solicitação formal do Contratante.

O. A URA deverá interagir com todo o parque tecnológico da Contratada.

P. A capacidade de recebimento de ligações simultâneas na URA, bem como a sua capacidade de navegação deverá ser proporcional à demanda de ligações recebidas pela Central de Tele-atendimento, de modo a não gerar ligações perdidas.

Q. Permitir a integração com banco de dados em web service, vocalizando respostas automáticas, como pontuação em CNH e Débitos em Veículos.

8.3.1.1 Todos os recursos necessários à elaboração, gravação, implementação e ajustes das fraseologias relativas aos projetos, programas e políticas do DETRAN/DF serão de única e exclusiva responsabilidade da Contratada, a qual deve submeter ao DETRAN/DF, para homologação prévia, o padrão de fraseologia, a ser adotado na URA.

8.3.1.2 A escolha do(s) locutor (s) será de responsabilidade única e exclusiva da Contratada, devendo o(s) mesmo(s) ser (em) submetido(s) à avaliação do DETRAN/DF para prévia aprovação. Toda a fraseologia deverá ser gravada com apenas um locutor. Caso haja a necessidade de substituição desse profissional, toda a fraseologia deverá ser regravada, evitando a ocorrência de duas vozes distintas no mesmo atendimento.

8.4 Gravador Digital

Deverá ser fornecido um Sistema de Gravação Digital para operar no DISQUE-DETRAN - 154, contemplando a gravação de 100% das PA`s.

8.4.1 As gravações deverão ser armazenadas em mídia digital, on-line por períodos de 90 dias, após esse prazo deverão ser encaminhadas, imediatamente, para o contratante;

8.4.2 Os processos de gravação e arquivamento automático das gravações em mídia devem ser totalmente independentes de qualquer estação de trabalho conectada ao sistema de gravação;

8.4.3 Os acessos ao gravador deverão ser limitados por contas e senhas;

8.4.4 Permitir criar contas e senhas de acesso através de privilégios a serem escolhidos pelo administrador;

8.4.5 A reprodução das ligações deverá ocorrer através de módulos supervisores instalados na rede, permitindo acessos diferenciados, onde alguns supervisores não poderão ter acesso às gravações de determinados grupos;

8.4.6 Possibilitar a expansão da quantidade de canais, de forma modular;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

8.4.7 O sistema de gravação deverá possuir um módulo de Controle de Qualidade e Desempenho, permitindo a inserção de perguntas para avaliação e pontuação para cada pergunta, com diferentes pesos, para análise de desempenho dos atendentes.

8.4.8 O Sistema de gravação deverá possuir um processo de backup automático das gravações;

1.2.1 O
sistema deverá permitir gravações no modo seletivo e sob demanda;

1.2.2 O
sistema de gravação poderá permitir que em um único servidor sejam gravados tanto ramais digitais quanto ramais analógicos;

8.5 CRM - *Customer Relationship Management (Sistema de Gestão do Relacionamento)*

8.5.1 Diante da expansão dos serviços necessários ao atendimento da população do Distrito Federal, notadamente no que se refere também ao crescimento da frota de veículos, é necessária a reestruturação e modernização da Central de Relacionamento e os demais serviços presentes no escopo deste Termo, torna-se aspecto crucial de sustentação para a visão estratégica corporativa, com a criação de um banco de dados com informações dos registros de solicitações e informações demandadas pelos usuários do Disque DETRAN/DF 154.

8.5.2 Desta forma, este projeto cria essa nova solução compreendendo as atividades de provimento, adequação, manutenção e atualização tecnológica de aplicativos/softwarewares dos sistemas de informação, voltados para o registro dos atendimentos, criando uma base estatística dos serviços prestados aos cidadãos pela Central de Atendimento, com as seguintes funcionalidades, integrando o sistema de telefonia ao sistema de registro de demandas.

8.5.3 A solução de CRM (Customer Relationship Management) e Workflow que deverá compor o pacote de software para suporte das operações da Central de Relacionamento, deverá:

8.5.4 Possuir telas customizáveis para registro das demandas, com possibilidade de registro dos usuários e geração de código identificador dos atendimentos;

8.5.5 Possibilitar a manutenção e acompanhamento da performance e adequação de sistemas e aplicativos às necessidades dos usuários, visando o perfeito funcionamento da Central de Atendimento;

8.5.6 Informar na tela de cadastro a data da última atualização e registrar o operador que realizou o cadastro ou a atualização;

8.5.7 Possibilitar a otimização do fluxo de informações cidadãos/Central de Atendimento, possibilitando consultas, relatórios, análises, solicitações de serviços e outras atividades oriundas de demandas dos usuários;

8.5.8 Compatibilidade e integração com CTI da Solução de Telecomunicações, buscando automaticamente o cadastro do número de telefone identificado pela Solução;

Exibir o histórico de atendimento na tela de cadastro e registros para busca pelos operadores;

8.5.9 Possibilitar o envio por e-mail da demanda registrada ao demandante quando solicitado por ele;

8.5.10 Possibilitar a anexação de arquivos variados (PDF, XLS, DOC, etc) para envio de respostas por e-mail;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

- 8.5.11 Possibilitar a vinculação de campos com relacionamento de entidade, com busca automática de CEP;
- 8.5.12 Permitir a revisão ou auditoria das mensagens antes do envio ao destinatário; demonstrar o status dos registros por etapa no processo: cadastrado, revisado e enviado; vinculando cada passo ao perfil definido. Em cada status deve ser gravado o funcionário que está realizando ação, a data e a hora;
- 8.5.13 Manter política de integridade da informação, prevenindo alterações por parte dos operadores após revisão das mensagens;
- 8.5.14 Os campos possuem busca automática da palavra, sugerindo o termo quando as iniciais forem digitadas;
- 8.5.15 Possibilitar novos registros dentro da mesma ligação, sem a necessidade de realização de nova chamada ou encerrar atendimento;
- 8.5.16 Possibilitar a manutenção de cadastros de roteiros padronizados para auxílio aos operadores durante o atendimento;
- 8.5.17 Possibilitar a inclusão ou não dos dados cadastrais nos e-mails enviados, selecionável pelo agente;
- 8.5.18 Possibilitar a criação de gráficos por meio de seleção de dados;
- 8.5.19 Possibilitar a realização de pesquisas receptivas com inserção de questionários objetivos e/ou subjetivos, conversão dos dados em relatório analítico e opção de migração para XLS.
- 8.5.20 Possibilitar formatação de base de conhecimento, dispondo de métodos para a classificação, armazenamento, atualização e recuperação da informação de maneira fácil e intuitiva;
- 8.5.21 Possibilitar que o sistema de gerenciamento de conhecimento, combinando a busca e obtenção do conhecimento de forma clara e organizada;
- 8.5.22 Possibilitar o workflow para criação, alteração e aprovação de novos itens;
- 8.5.23 Possibilitar a classificação das informações em, no mínimo, 04 níveis e associá-la aos temas pré-determinados pela Contratante;
- 8.5.24 Possibilitar a alteração da árvore de classificação da base de conhecimento, vinculando as classificações da árvore antiga à nova;
- 8.5.25 Possuir módulo de ordenação inteligente da informação que irá exibir os dados mais relevantes, estes referentes ao assunto pesquisado;
- 8.5.26 Possuir módulo de busca das informações, permitindo a recuperação de informações através de busca básica (pesquisa textual livre) e busca avançada, através da combinação de filtros e argumentos tais como: palavras chaves, classificação (tipo de informação), termo exato e termo alternativo;
- 8.5.27 Possibilitar o histórico de alterações dos procedimentos;
- Possuir módulo de relatórios com plataforma altamente customizável para extração e exibição de dados, fornecendo relatórios gerenciais completos;
- 8.5.28 Permitir a confecção de relatórios por meio de cruzamento de dados, perfis, demandas, volume de atendimento, ou seja, pelo cruzamento de qualquer dado do cadastro e/ou do registro da demanda; exportando para arquivo XLS, PDF, HTML, JPEG;
- 8.5.29 Possibilitar a vinculação de destinatários pré-cadastrados para envio por e-mail;
- Possibilitar emissão de relatórios impressos e em meio eletrônico para destinatários específicos em workflow;
- 8.5.30 Exportar banco de mailing por meio de associação ao tema ou palavra-chave.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

9 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

9.1 Por meio de segmentação física e lógica de ambientes no gerenciamento do PABX / DAC, no *software* de atendimento (*front – end*) e na URA, a Contratada deverá criar e prover solução de segurança.

9.2 Sistemas de segurança necessários:

9.2.1 *firewall* baseado em *hardware*, controle de acesso por senha;

9.2.2 *Software* anti-vírus em sua rede de dados, de modo a garantir a confidencialidade das informações;

9.2.3 Implementação de *firewall* em todas as conexões externas;

9.3 A Contratada deve, ainda, prover segurança por meio da utilização de identificação individual (ID) de todos os atendentes, supervisores, gerente de operações e demais profissionais alocados na prestação dos serviços contratados.

9.3.1 Cada atendente, supervisor, gerente de operações e demais profissionais alocados na prestação dos serviços contratados devem ter *userid* e senha pessoal e intransferível. Tal senha deve ser trocada, no máximo, a cada 30 (trinta) dias.

9.3.2 Cada atendente, supervisor, gerente de operações e demais profissionais alocados na prestação dos serviços contratados, devem assinar, junto com o responsável pela Contratada, Termo de Responsabilidade de Uso, Guarda e Sigilo da respectiva senha.

9.3.2.1 O *login* de todos os empregados da Contratada aos sistemas deve, obrigatoriamente, ocorrer com a identificação da *userid* e senha.

9.3.2.2 Em caso de três tentativas incorretas de acesso, a conta deve ser automaticamente bloqueada, bem como não deverá ser permitida duplicidade de *logins*.

9.3.3 No caso de desligamento da empresa, o empregado da Contratada deverá ter, imediatamente, todos os seus acessos aos sistemas cancelados.

9.3.4 Os empregados da Contratada que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o devido retorno.

9.4 Não poderá haver *drive* de disco flexível, habilitado, que permita o acesso à gravação e à leitura nas Estações de Trabalho ou Posições de Atendimento – PA's, utilizadas pelos atendentes;

9.5 A Contratada deverá gerar registros detalhados, por usuário, contendo no mínimo: nome completo, função ou cargo, ID, horário ou período de permanência, data e motivo, identificando os acessos a todos os ambientes utilizados para a prestação dos serviços contratados e repassá-los, ao DETRAN/DF, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente.

9.6 Não poderá ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos na estrutura de rede da Contratada, utilizada para a prestação dos serviços contratados.

9.7 Toda informação deve ser tratada e disponibilizada somente para o DETRAN/DF, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

9.7.1 A prestação dos serviços contratados deve ocorrer de forma contínua, devendo a Contratada, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados, em razão de, por exemplo: queda de energia elétrica, raios, greves, falhas de PABX/DAC/URA.

9.7.2 A Contratada deverá prover nas dependências da Central de Atendimento serviços diários de limpeza e conservação.

10 EQUIPAMENTOS E ELEMENTOS DE CONECTIVIDADE

10.1 Os equipamentos e elementos de conectividade, abaixo descritos, se necessários, devem ser dimensionados e adquiridos pela Contratada, para suportar com qualidade, eficácia e eficiência, os serviços previstos no objeto do Contrato:

10.1.1 Cabeamento: Os cabos devem estar alocados em tubulação adequada e em local restrito, de modo a não permitir interferência do meio externo.

10.1.2 *Switch*: Devem ser instalados de modo a evitar a exposição do equipamento, não possibilitando a conexão de equipamentos externos, tais como *notebooks*, bem como a desconexão de outros já conectados.

10.1.3 Servidores: Devem ser instalados em locais reservados com acesso restrito às pessoas previamente autorizadas pela Contratada.

10.1.4 Roteadores: Com 02 (duas) portas Ethernet IEEE 802.3, com conector RJ-45 fêmea e 02 (duas) portas seriais síncronas WAN, suporte protocolo de LAN TCP/IP, suporte aos protocolos de roteamento: RIP, OSPF e EGP; suporte aos seguintes protocolos WAN:

Frame Relay, PPP, TCP/IP, velocidade de transmissão de no mínimo a 2 Mbps na porta serial síncrona e velocidade de, no mínimo, 10/100 Mbps auto-sense na porta Ethernet; suporte a gerenciamento do SNMP, padrão MIB II 9RFC 1213 e RMON, suporte a TFTP para atualização de *software*; *software* e informações de configuração armazenados internamente no roteador em memória, flash que permita configuração *online* independente de cada porta, manual e *software* de configuração em disquete ou CD-ROM, suportar gerenciamento através de aplicação gráfica, todos os cabos e conectores necessários para as conexões inclusas, sendo os das portas síncronas V.35.

10.1.5 Conectividade Externa: Todos os elementos necessários à conectividade da Contratada com o meio externo, tais como *links* de comunicação (LP), modem, telefonia (PABX) e DG devem situar-se em local reservado e com acesso restrito às pessoas previamente autorizadas pela Contratada, conforme descrito a seguir no Item 10 e respectivos subitens, deste Termo de Referência.

10.2 Todos os equipamentos e elementos de conectividade, descritos nos subitens 9.1.1 a 9.1.5, deste Termo de Referência, quando necessários, devem ser fornecidos e devidamente instalados, configurados e testados, pela Contratada.

11 CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE TELECOM (DADOS E VOZ)

11.1 Serviços de telecom

11.1.1 Links de dados (2Mbps):



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

11.1.2 Ramais DDR (Discagem direta ao ramal) / DAC.

11.2 O custo e dimensionamento referente à contratação e tarifas dos links de dados e de voz, e assinatura de telefonia (contas telefônicas), necessários para a realização dos serviços, inclusive os feixes E1, será de inteira responsabilidade da Contratada.

12 PRAZO DE INSTALAÇÃO E INÍCIO DA OPERAÇÃO DA CENTRAL

12.1 A Contratada terá o prazo de 60 (sessenta) dias consecutivos, (a partir da data de assinatura do contrato), para efetuar a implantação e iniciar a operação dos serviços do DISQUE DETRAN – 154, incluindo a implantação do atendimento humano e eletrônico, mediante a capacitação, contratação e locação de mão de obra, bem como, a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica completa, sob pena de incorrer nas sanções de multas da cláusula 32.3 deste Termo.

13 MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DETRAN/DF

13.1 Manutenção dos recursos de TI.

13.1.1 A Contratada deverá efetuar a implementação de todo o sistema de redes, servidores e demais recursos tecnológicos para o perfeito funcionamento do DISQUE DETRAN - 154 e deverá realizar as manutenções preventivas, corretivas e evolutivas.

13.2 Manutenção Predial.

13.2.1 Caberá à Contratada executar todo o serviço de manutenção predial, com relação a:

13.2.1.1 Instalações elétricas;

13.2.1.2 Instalações lógicas (dados e voz);

13.2.1.3 Instalações hidrosanitárias;

13.2.1.4 Instalações de ar condicionado;

13.2.1.5 Instalações de prevenção e combate a incêndio;

13.3 O DETRAN/DF poderá realizar auditoria para verificar a observância do cumprimento das manutenções e solicitar ações corretivas, quando necessário.

13.4 Material de Expediente

A Contratada deverá suprir todo material de expediente necessário para execução dos serviços demandados ao perfeito funcionamento de toda a Central de Atendimento.

14 PROPRIEDADE DA INFORMAÇÃO

14.1 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do DETRAN/DF, não podendo a Contratada utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia e expressa autorização do DETRAN/DF.

15 ADERÊNCIA A NORMAS CERTIFICADORAS DE MATURIDADE E EXCELÊNCIA



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

15.1 Para a operação do tele atendimento do Departamento de Trânsito do DF, é fundamental que a contratada adote processos e métodos aderentes aos maiores níveis de maturidade de gestão e certificados pelos organismos que promovem as melhores práticas e fiscalizam a sua adoção.

15.2 A maturidade de gestão pode ser definida como a extensão em que uma determinada prática de gestão é definida, gerenciada, medida, controlada e demonstrada sua eficácia. O conceito implícito é de que as organizações mais maduras executam suas atividades de modo sistemático e controlado, enquanto organizações menos maduras executam suas atividades de maneira informal e não sistematizada (depende das situações e atuação de indivíduos e não decorrentes de sistemas de trabalho). A certificação destas atividades e processos garante ao contratante que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas.

15.3 A licitante vencedora deverá atender a todas as normas do setor, em especial as relacionadas na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento, gestão de pessoas e de tecnologia, focando na melhoria contínua de qualidade, desempenho e disponibilidade.

15.4 A licitante vencedora deverá atender aos parâmetros de auto-regulamentação no segmento, de forma a consolidar e aprimorar o atendimento aos Consumidores e aos Clientes Contratantes.

15.5 A Licitante vencedora deverá prestar os serviços estabelecendo critérios que avaliam os processos de Gestão Estratégica, Gestão de Pessoas, Gestão de Processos e de Tecnologia, fundamentais a uma operação de serviços estruturada.

16 DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO

16.1 Tendo em vista que o quantitativo já em operação sinaliza uma demanda crescente para a execução dos serviços de Tele atendimento e a implementação de novos registros de informações dos cidadãos, foi realizado um estudo estimativo da demanda total de ligações e tempo médio de atendimento: Estimativa de Ligações Receptivas: 90.000/mês; Estimativa de TMA para ligações receptivas = 320 segundos; Nível de Serviço: atendimento de 85% das ligações em até 20 segundos. Estimativa de ligações atendidas pela URA: 40.000/mês.

16.2 No entanto, o Plano de Ocupação das PA's será de inteira responsabilidade da Contratada, não cabe ao DETRAN/DF à gestão de recursos humanos, a fiscalização será realizada através dos níveis de serviços de qualidade exigidos neste instrumento, pois o DETRAN/DF não garante o faturamento do total das ligações licitadas, desta forma a licitante deverá realizar o dimensionamento de acordo com a demanda;

17 FORMA DE MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1 Os serviços referenciados serão medidos e pagos por ligações efetivadas. A operação deverá ser dimensionada pela Contratada, levando-se em conta a complexidade e diversidade dos produtos/serviços do DETRAN/DF e os indicadores exigidos.

18 ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA'S)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

18.1 Os serviços descritos neste Termo deverão ser executados dentro dos padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo DETRAN/DF, de acordo com os níveis de serviço adiante descritos ou outro que a Contratante vier a acordar com a Contratada:

18.1.1 NÍVEIS DE SERVIÇO DE TRATAMENTO DE CHAMADAS

ITEM	INDICADOR	META	DADOS	FÓRMULA
TC1	Percentual de chamadas registradas no (CRM)	$\geq 100\%$	X - Volume de chamadas atendidas Y - Volume de chamadas registradas	$(X/Y)*100$

TC2	Percentual de chamadas atendidas pela (URA)	$\geq 99\%$	X - Volume de chamadas atendidas pela URA Y - Volume de chamadas desviadas para a URA (pelo PABX)	$(X/Y)*100$
TC3	Percentual de atendimentos das chamadas roteadas para o humano (TNS)	$\geq 85\%$	X - Volume de chamadas atendidas pelo humano Y - Volume de chamadas roteadas para humano	$(X/Y)*100$
TC4	Tempo médio de espera para atendimento (TME)	≤ 20 seg	X - Tempo de fila de espera para o atendimento (em segundos) Y - Volume de chamadas derivadas humano	(X/Y)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

TC5	Percentual de chamadas abandonadas na espera para o humano (TAL)	≤ 3 %	X - Volume de chamadas abandonadas na espera pelo humano Y - Volume de chamadas roteadas para o humano	$(X/Y)*100$
TC6	Tempo médio em espera antes do abandono (TMAB)	≤ 2 0 seg	X - Tempo de espera em fila antes do abandono (em segundos) Y - Volume de chamadas abandonadas	(X/Y)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

18.1.2 NÍVEIS DE SERVIÇO DE AMBIENTE HUMANO E QUALIDADE

ITEM	INDICADOR	META	DADOS	FÓRMULA
AH1	Percentual de satisfação do usuário	$\geq 80\%$	X – Total de usuários satisfeitos (ótimo/bom para todos os itens) Y - Total de usuários entrevistados	$(X/Y)/100$
AH2	Número de operadores por supervisor	≤ 20	X – Total de operadores Y – Total de supervisores	X/Y
AH3	Percentual de aderência à jornada de trabalho	$\geq 95\%$	X – Total de horas trabalhadas pelos operadores Y - Total de horas de trabalho previstas para o mês	$(X/Y)*100$
AH4	Percentual de <i>turnover</i> dos operadores de atendimento, com exceção de momentos de clara redução das ligações.	$\leq 10\%$	X – Total de operadores de atendimento demitidos e/ou desligados no mês Y – Total de operadores de atendimento alocados na operação	$(X/Y)*100$
AH5	Percentual de aderência às datas de entrega dos relatórios	$= 90\%$	X - Total de relatórios entregues no prazo estipulado e considerados satisfatórios pelo DETRAN Y - Total de relatórios exigidos pelo DETRAN	$(X/Y)*100$

18.1.3 A Contratada deverá apresentar, mensalmente, os Níveis de Serviços alcançados.

18.1.4 Se a Contratada, por problemas alheios ao DETRAN, ou considerados injustificáveis pelo mesmo, não cumprir os compromissos de desempenho apresentados na planilha sob comento, o DETRAN aplicará um índice de redução sobre o valor devido pelos serviços de atendimento do mês.

18.1.5 O Índice de Redução (IR) será calculado em função dos níveis de serviços contratados, e será descontado do valor da fatura relativa ao mês de ocorrência do descumprimento da obrigação assumida.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

18.1.6 O Índice de Redução será resultante do desconto de 1% (um por cento) para cada indicador cuja meta não seja cumprida.

18.1.7 O DETRAN realizará o acompanhamento e a análise desses índices por meio de relatórios discriminados neste Termo.

18.1.8 O DETRAN deverá comunicar à Contratada, de maneira prévia, formalmente por escrito sobre o(s) desconto(s) incidente(s) sobre a fatura mensal, a fim de que esta venha a expressar a sua anuência, ou a apresentar alguma argumentação em sentido contrário.

18.1.9 Os 3 (três) primeiros meses de contrato serão considerados como período de adaptação da Contratada, no qual deverão ser apurados pela Contratada os indicadores de Níveis de Serviço, porém não será aplicado o Índice de Redução, no caso de descumprimento dos limites previstos.

18.1.10 A cada 6 (seis) meses de vigência do Contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados à critério do DETRAN, observando o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

18.2 A qualidade dos serviços da Central de Atendimento prestados pela Contratada será avaliada, mensalmente, através dos seguintes índices:

18.2.1 **ICA** - Índice de Chamadas Atendidas com até 20 (vinte) segundos de espera: 85%

- Descrição: Coeficiente de chamadas atendidas com até 20 (vinte) segundos de espera em relação ao total de chamadas atendidas.

18.2.2 **TMAB** - Tempo Médio de Abandono: 20 ”

- Descrição: Média de tempos gastos pelos clientes em espera antes de abandonarem a chamada ao serem transferidos.

18.2.3 **TME** - Tempo Médio de Espera: 20 “

- Descrição: Tempo total de espera dividido pelo total de ligações na espera.

18.2.4 **IAL** - Índice de Abandono de Ligações: 3,0%

- Descrição: Coeficiente de chamadas abandonadas pelos clientes em espera, sem que tenham recebido atendimento por operadores, em relação ao total de chamadas recebidas.

18.2.5 **TMA** – “Tempo Médio de Atendimento Humano Receptivo: 320”

- Descrição: Média dos tempos gastos durante todo o atendimento realizado pelo operador. Tempo total de atendimento dividido pelo total de ligações atendidas.

18.2.6 **ISC** - Índice de Satisfação do Cliente: 80%

- Descrição: Será obtido, mensalmente, a partir da média simples entre os índices apurados pela Contratada através de pesquisa de satisfação respondida pelo cliente, para essa ação as respostas serão registradas na URA.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

19 ESCALABILIDADE - AUMENTO DE DESEMPENHO

19.1 As instalações deverão possuir escalabilidade (capacidade de aumento de desempenho) para crescimento vertical (capacidade de migração para hardware de plataforma de maior desempenho) e horizontal (capacidade de acréscimo de componentes, conforme as necessidades para a melhoria de desempenho, tanto na Plataforma de Comunicação como nos servidores de aplicativos e dados), conforme os requisitos e exigências constantes das especificações técnicas.

20 PESQUISA DE SATISFAÇÃO AO USUÁRIO

20.1 O *software* de atendimento da Contratada deverá, diariamente, sinalizar a todos os Atendentes, de forma aleatória, para que o usuário do DETRAN/DF que, naquele momento, estiver sendo atendido, responda, no mínimo, às 03 (três) questões, cujas notas devem obedecer a escala de 0 (zero) a 05 (cinco), relativas à qualidade, rapidez e cordialidade dos serviços prestados.

20.2 No caso de haver consentimento de participação, por parte do usuário do DETRAN/DF, a ligação deverá ser desviada para a Unidade de Resposta Audível – URA, a qual deverá estar habilitada e, devidamente preparada para realizar a referida Pesquisa.

20.3 Deverá ser realizada, no mínimo, 01 (uma) Pesquisa de Satisfação ao Usuário sobre a Qualidade dos Serviços prestados pela Contratada, mensalmente.

20.4 Os resultados da referida Pesquisa sobre a Qualidade do Serviço prestado, pela Contratada, devem ser indicados por média aritmética mensal simples, considerando - se a escala proporcional de 0 (zero) a 05 (cinco).

20.5 A Contratada deverá disponibilizar relatórios contendo os resultados das referidas Pesquisas de Satisfação ao Usuário, com periodicidade mensalmente.

21 INFORMAÇÕES PRESTADAS AOS USUÁRIOS DO DETRAN/DF

21.1 Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados aos usuários, serão de propriedade exclusiva do DETRAN/DF, não podendo a Contratada, nem tão pouco nenhum dos profissionais alocados para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, sob nenhuma hipótese, utilizá-las para qualquer finalidade sem prévia autorização formal do DETRAN/DF.

21.2 Ficará a critério da Contratada a forma de disponibilizar tais informações, podendo a mesma utilizar-se de meios alternativos, tais como Internet.

22 PLANO DE TREINAMENTO DOS PROFISSIONAIS

22.1 A Contratada apresentará para conhecimento, análise e prévia aprovação, pelo DETRAN/DF, em prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato, o Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação dos Profissionais a serem alocados na execução dos serviços contratados, especialmente, no que tange às atividades inerentes ao Tele atendimento Receptivo, especificando, dentre outros dados.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

22.1.1 A quantidade de horas/aula, a serem ministradas para a formação inicial dos atendentes, a qual não poderá ser inferior a 40 (quarenta) horas/ aula, por profissional, este tempo mínimo será facultativo a critério do Contratante;

22.1.2 A metodologia a ser empregada;

22.1.3 O quantitativo de profissionais, por turma, o qual não poderá ser superior a 30 (trinta) treinados;

22.1.4 Os conteúdos programáticos a serem aplicados;

22.1.5 Os recursos didáticos a serem utilizados;

22.1.6 Os indicadores que serão empregados para medir os desempenhos e o alcance dos resultados desejados.

22.2 O referido Plano de Treinamento, Desenvolvimento e Capacitação deverão prever, ainda, a realização obrigatória de Reciclagens, com intervalo de, no máximo, 06 (seis) meses, entre uma e outra.

22.3 A Contratada treinará, desenvolverá e capacitará, inicialmente, todos os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços contratados, os quais foram devidamente habilitados nas fases de Recrutamento e Seleção, executadas pela Contratada, em atividades inerentes ao Tele atendimento Receptivo (no que se refere aos aspectos atitudinais, aos de técnicas de atendimento, aos de navegação em *software* e às técnicas de anti-atrito, respectivamente, utilizando-se de infraestrutura, recursos humanos, materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos próprios, cujo treinamento contará com o acompanhamento de profissionais do DETRAN/DF.

22.4 O DETRAN/DF, caso necessário, treinará, desenvolverá e capacitará os (profissionais) a serem alocados na prestação dos serviços contratados admitidos no início da vigência do Contrato, sobre os conteúdos dos projetos, programas e políticas do DETRAN/DF, cuja carga horária não será inferior a 40 (quarenta) horas / aula, utilizando-se o DETRAN/DF da infraestrutura, recursos humanos, materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos da Contratada.

22.5 Caberá única e exclusivamente à Contratada o treinamento, desenvolvimento e capacitação dos demais profissionais alocados na prestação dos serviços (Atendentes), sobre o conteúdo dos novos projetos, programas e políticas, disponibilizados pelo DETRAN/DF, durante a vigência do Contrato, cujo treinamento contará com o acompanhamento de profissionais do DETRAN/DF.

22.6 O processo de avaliação utilizado pela contratada, para verificar os (colaboradores) aptos ao atendimento, deve ser aprovado pelo DETRAN/DF, cuja sistemática de aplicação e aferição de resultados deverão ser disponibilizados, sempre que solicitado, a contratante, sem prejuízo à observância dos requisitos estabelecidos no Item 21 e respectivos subitens, deste Termo de Referência.

22.7 O recrutamento e seleção dos profissionais serão de inteira responsabilidade da contratada, que deverá exigir o perfil profissional mínimo apontado neste Termo de Referência e realizar os exames médicos admissionais necessários.

22.8 A Contratada treinará os profissionais alocados na prestação dos serviços contratados, a título de reciclagem, em caráter excepcional, quando exigido pelo DETRAN/DF, cujo início deve ocorrer em, no máximo, 05 (cinco) dias úteis após o recebimento de comunicação formal, onde estará detalhada a



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

necessidade da realização da referida Reciclagem, bem como identificados os profissionais a serem reciclados.

22.9 A. O DETRAN/DF, durante a vigência do Contrato, sempre que houver necessidade, comunicará e orientará, através do Gerente, Supervisores ou Instrutor alocados na prestação dos serviços contratados, sobre o conteúdo dos novos projetos, programas e políticas, disponibilizados pelo DETRAN/DF, utilizando-se, também, o DETRAN/DF da infraestrutura, recursos humanos, materiais pedagógicos, tecnológicos e equipamentos da Contratada.

23 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

23.1 Com vistas a garantir a qualidade dos serviços a Contratada deverá realizar monitoramento constante do atendimento prestado por seus atendentes, realizando ainda *feedback* individual, expondo suas potencialidades, necessidades e, se for o caso, redefinir a meta individual, sendo observado os seguintes itens:

ITEM	FATORES DE AVALIAÇÃO DO IFQA
Apresentação e Finalização	.Proceder corretamente à saudação inicial e à final.
Cortesia e Educação	.Presteza e educação para com o cidadão-usuário. .Uso de expressões adequadas. .Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade. .Não interromper o cidadão-usuário. .Não entrar em atrito com o cidadão-usuário.
Impostação de Voz	.Expressar-se com clareza, sem gaguejar, com firmeza, mas sem autoritarismo. .Boa entonação da voz com respiração normal. .Não demonstrar durante o atendimento ao cidadão-usuário: ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Manuseio de Pastas	.Demonstrar familiaridade no manuseio das pastas (arquivos físicos e lógicos). .Não deixar o cidadão-usuário na espera por muito tempo.
Ausência de Vícios de Linguagem	.Não usar gírias. .Não se servir, em excesso, de palavras no diminutivo. .Não usar advérbios em demasia. Evitar o uso de gerúndio. .Não usar expressões repetitivas.
Conhecimento dos produtos e Serviços do DETRAN	.Saber identificar a principal dúvida apresentada pelo cidadão. .Demonstrar domínio do assunto. .Informar ao cidadão-usuário aspectos dos serviços constantes na documentação (arquivos lógicos ou físicos).
Aderência aos Procedimentos	.Conformidade com os procedimentos operacionais do DETRAN.

23.2 A Contratada, para atender ao disposto no item 21 deste Termo de Referência, poderá, a seu critério, utilizar-se de outras formas de treinamento, adotando, por exemplo, os recursos de *e-learning* e de *rich media*.

24. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

24.1 A Contratada deverá implementar e manter Política de Recursos Humanos que objetive criar clima de harmonia e motivação no ambiente de trabalho, voltado para garantir a qualidade dos serviços contratados, envolvendo os seguintes critérios:

24.1.1 Recrutamento e seleção especializada;

24.1.2 Treinamento voltado para a qualidade técnica e para o relacionamento;

24.1.3 Reciclagem permanente;

24.1.4 Acompanhamento médico-ocupacional;

24.1.5 Avaliação permanente – Auditorias;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

24.1.6 Campanhas para motivação e de integração;

24.2 A Contratada deverá manter 01 (um) supervisor para cada grupo de, no máximo, 20 (vinte) atendentes.

24.3 A Contratada deverá manter 01 (um) analista de atendimento.

24.4 A Contratada deverá manter 01 (um) monitor para cada grupo de, no máximo, 20 (vinte) atendentes.

24.5 A Contratada deverá contratar em seu nome e manter sob sua responsabilidade todos os profissionais que prestarão os serviços objeto deste Termo de Referência, não cabendo ao DETRAN/DF nenhuma responsabilidade solidária ou subsidiária na relação trabalhista com os referidos profissionais.

24.6 Não caberá ao DETRAN/DF nenhuma responsabilidade, solidária ou subsidiária, no que tange às eventuais reclamações trabalhistas impetradas pelos profissionais contratados para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

24.7 Como forma de estabelecer uma harmonia hierárquica e isonomia entre as propostas, as remunerações dos profissionais deverão seguir as seguintes proporções:

a) Atendente – Piso salarial vigente exigido na Convenção Coletiva de Trabalho SINTTEL/DF – 2017, (36 horas semanais);

b) Monitor – Piso salarial vigente exigido na Convenção Coletiva de Trabalho SINTTEL/DF – 2017, (36 horas semanais);

c) Supervisor - Piso salarial vigente exigido na Convenção Coletiva de Trabalho SINTTEL/DF – 2017, (44 horas semanais);

d) Analista de Atendimento – Piso salarial vigente exigido na Convenção Coletiva de Trabalho SINTTEL/DF – 2017, (44 horas semanais);

e) Coordenador de Call Center – até 4 vezes o piso salarial vigente exigido para o atendente de tele atendimento na Convenção Coletiva de Trabalho SINTTEL/DF 2017, (44 horas semanais).

24.7.1 Os salários acima mencionados foram baseados na CCT - Convenção Coletiva de Trabalho SINTTEL/DF - 2017, conforme cláusula terceira, bem como em relação à letra “E”, deste Termo de Referência.

25. ESTRUTURA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

25.1 A prestação dos serviços contratados deve observar os padrões qualitativos, quantitativos e de produtividade estabelecidos pelo DETRAN/DF, cumprindo a Contratada os prazos, condições e horários exigidos neste Termo de Referência, para atendimento aos usuários, consoante especificações a seguir descritas:

25.2 A Contratada deverá reservar espaço restrito ao uso do fiscal que estará desenvolvendo suas atividades no âmbito das instalações da Contratada, com sanitário, ambiente climatizado e estrutura de escritório com mesa, cadeira (conforme NR 17) armário com chave, gaveteiro com chave, equipado



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

com 01 (um) micro computador, com acesso livre a internet e aos sistemas do DETRAN/DF, e 01 (uma) impressora multifuncional a laser e uma linha telefônica.

25.3 As Posições de Atendimento – PA's devem estar dotadas, minimamente, de mobiliário adequado, em estrita observância à NR 17 (Norma Regulamentadora número dezessete), do MTE - Ministério do Trabalho e Emprego, de modo a facilitar a operação de microcomputadores pelos Operadores e evitar, substancialmente, a interferência de som ambiente nas conversações telefônicas.

25.4 A Contratada responsabilizar-se-á integralmente, pela guarda e sigilo dos dados sobre os usuários, bem como, principalmente, das informações por eles providas, vindo a responder em juízo pela quebra de sigilo ou pela utilização destes dados e/ou destas informações para quaisquer outros fins de qualquer natureza ou espécie, quando não autorizada, expressa e formalmente, pelo DETRAN/DF, podendo, inclusive, sujeitar-se a Contratada à rescisão, pelo DETRAN/DF, do contrato de forma irrevogável.

25.5 A Contratada deverá submeter à aprovação do DETRAN/DF todo material promocional e de propaganda que pretenda veicular sobre os serviços a serem contratados, objeto do presente Termo de Referência.

25.6 A Contratada autorizará o DETRAN/DF a realizar campanhas de divulgação dos números telefônicos locais de sua propriedade que, eventualmente, sejam utilizados para a prestação dos serviços contratados.

25.7 O DETRAN/DF comunicará formalmente, à Contratada, com antecedência mínima de 07 (sete) dias úteis, sobre a realização de campanhas, em mídia impressa, televisiva ou qualquer outro meio, que envolvam a divulgação dos números telefônicos utilizados para a prestação dos serviços contratados.

25.8 O DETRAN/DF se reserva o direito de analisar eventuais impactos advindos de mídia impressa ou televisiva que venha a deflagrar ou que venham a ser deflagradas, durante a vigência do Contrato, para divulgação de seus projetos, programas ou políticas, ou ainda, para esclarecimentos aos usuários em geral e que comprometam o cumprimento, pela Contratada, dos Parâmetros de Níveis de Serviços diários contidos neste Termo de Referência e se for o caso, considerar a possibilidade de abonar a prestação dos serviços efetuados fora dos referidos Parâmetros contratados.

25.9 É de extrema importância que os serviços, não sofram descontinuidade. Assim, é exigido que a CONTRATADA disponibilize estrutura com todos os recursos tecnológicos necessários à continuidade da prestação dos serviços, tais como: Nobreak e Gerador, garantindo com isso a prestação dos serviços contratados de forma continuada em situações de causas fortuitas ou força maior, como incêndio, alagamento, pane em sistemas de processamento e comunicação, entre outros; backup do atendimento deverá ser mantido com cópias de segurança interna e externa.

26 RECURSOS HUMANOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

26.1 Requisitos Mínimos

Os profissionais, a serem alocados pela Contratada, na operação dos serviços de tele atendimento, deverão preencher integralmente os requisitos mínimos, abaixo descritos, cuja comprovação, pela Contratada ao DETRAN/DF, deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato.

26.1.1 Coordenador de Call Center



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

26.1.1.1 Terceiro grau completo e, opcionalmente, pós – graduação concluída em, pelo menos, uma das seguintes áreas: Tele atendimento, *Marketing*, Administração, Economia, Engenharia, Gestão de Negócios e Finanças;

26.1.1.2 Conhecimentos avançados de informática;

26.1.1.3 Preferencialmente, experiência profissional comprovada em Coordenação e/ou Gerência de operações de Tele atendimento. e / ou Coordenação de operações de *Tele atendimento*.

26.1.2 Analista de Atendimento

26.1.2.1 Terceiro grau completo;

26.1.2.2 Conhecimentos avançados de informática;

26.1.2.3 Preferencialmente, apresentar experiência na área de recursos humanos/qualidade em Central de Atendimento;

26.1.2.4 Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento;

26.1.2.5 Boa fluência verbal, boa dicção e audição;

26.1.2.6 Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;

26.1.2.7 Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.

26.1.3 Supervisor

26.1.3.1 Mínimo - Cursando Terceiro grau;

26.1.3.2 Conhecimentos intermediários de informática;

26.1.3.3 Preferencialmente, experiência profissional comprovada em Supervisão e / ou Coordenação de operações de *Tele atendimento*;

26.1.3.4 Boa fluência verbal, boa dicção e audição;

26.1.3.5 Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;

26.1.3.5 Possuir aprovação em exames audiométricos;

26.1.3.6 Apresentar competência para elaborar e fornecer feedback estruturado;

26.1.3.7 Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.

26.1.4 Monitor

26.1.4.1 Mínimo - Cursando Terceiro grau;

26.1.4.2 Amplo domínio de microinformática, Windows e Office (Word, Excel e Access);

26.1.4.3 Amplo conhecimento de Internet Explorer e/ou monitoria;

26.1.4.4 Experiência mínima de 1 (um) ano nas atividades de atendimento;

26.1.4.5 Capacidade de avaliação e síntese; comportamento ético;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

- 26.1.4.6 Boa fluência verbal, boa dicção e audição;
- 26.1.4.7 Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 26.1.4.8 Possuir aprovação em exames audiométricos;
 - 26.1.4.9 Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação;
 - 26.1.4.10 Ter capacidade de avaliação e de síntese;
 - 26.1.4.11 Possuir habilidades de monitoração e capacidade de avaliação e síntese do material oriundo da escuta;
 - 26.1.4.1.2 Apresentar competência para elaborar e fornecer feedback estruturado.;
 - 26.1.4.1.3 Apresentar domínio das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;
 - 26.1.4.1.4 Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho.

26.1.5 Atendente

- 26.1.5.1 Nível médio, opcionalmente, cursando Terceiro grau;
- 26.1.5.2 Conhecimentos básicos de informática;
- 26.1.5.3 Preferencialmente, experiência profissional comprovada de 06 (seis) meses em operações de *Tele atendimento*;
 - 26.1.5.4 Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada, e audição;
- 26.1.5.5 Clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto na falada;
 - 26.1.5.6. Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros;
 - 26.1.5.7 Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
 - 26.1.5.8 Domínio de técnicas de tele atendimento ou tele atendimento receptivo e ativo.;
 - 26.1.5.9 Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
 - 26.1.5.10 Possuir aprovação em exames audiométricos;
 - 26.1.5.11 Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação.

26.2 Habilidades

Os profissionais, a serem alocados pela Contratada, na execução dos serviços devem, ainda, apresentar as seguintes habilidades, abaixo descritas:

26.2.2 Coordenador de Call Center

- 26.2.2.1 Liderança: habilidade para conduzir a equipe, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de atuação;
- 26.2.2.2 Controle emocional: capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;
- 26.2.2.3 Iniciativa: disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- 26.2.2.4 Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenho de sua equipe;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

26.2.2.5 Estabilidade emocional: capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;

26.2.2.6 Enquadramento às normas: capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré – estabelecidos;

26.2.2.7 Autoconfiança: capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam tomadas de decisão;

26.2.2.8 Flexibilidade: capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;

26.2.2.9 Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação;

26.2.2.10 Comunicação: capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;

26.2.2.11 Atenção concentrada: capacidade para responder, de forma adequada, às diversas estimulações advindas do meio, simultaneamente;

26.2.2.12 Discrição: ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;

26.2.2.13 Postura: capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;

26.2.2.14 Criatividade: capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras;

26.2.2.15 Comprometimento: engajar-se à visão, missão, objetivos, metas e diretrizes do DETRAN/DF.

26.2.3 Analista de Atendimento

26.2.3.1 Iniciativa: disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;

26.2.3.2 Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenho de sua equipe;

26.2.3.3 Estabilidade emocional: capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;

26.2.3.4 Enquadramento às normas: capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;

26.2.3.5 Autoconfiança: capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam tomadas de decisão;

26.2.3.6 Flexibilidade: capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;

26.2.3.7 Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação;

26.2.3.8 Apresentar habilidades de solução de problemas e de desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;

26.2.3.9 Possuir habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

26.2.3.10 Apresentar habilidade na elaboração de atividades motivacionais;

26.2.3.11 Possuir habilidade em formular, aplicar e interpretar os resultados de pesquisas de clima organizacional;

26.2.3.12 Apresentar habilidade para conduzir reuniões e grupos;

26.2.3.13 Ter conhecimentos de didática.

26.2.3.14 Comprometimento: engajar-se à visão, missão, objetivos, metas e diretrizes do DETRAN/DF.

26.2.4 Supervisor

26.2.4.1 Percepção: capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;

26.2.4.2 Controle emocional: capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes diante de situações conflitivas;

26.2.4.3 Liderança: habilidade para conduzir a equipe, de forma a atender às necessidades de trabalho, em sua área de abrangência;

26.2.4.4 Assimilação: capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;

26.2.4.5 Iniciativa: disposição para agir e solucionar, por si, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;

26.2.3.6 Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenhos da sua equipe;

26.2.4.7 Habilidade interpessoal: capacidade de dar e receber *feedback*, bem como apresentar facilidade de comunicação, argumentação e relacionamento social;

26.2.4.8 Estabilidade emocional: capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente às situações que fujam de sua rotina de trabalho;

26.2.4.9 Enquadramento às normas: capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré – estabelecidos;

26.2.4.10 Autoconfiança: capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam a tomada de decisão;

26.2.4.11 Flexibilidade: capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pela Gerência;

26.2.4.12 Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação;

26.2.4.13 Comunicação: capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;

26.2.4.14 Atenção concentrada: capacidade para responder, de forma adequada e simultânea, a diversos estímulos advindos do meio;

26.2.4.15 Discrição: ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

26.2.4.16 Postura: capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;

26.2.4.17 Criatividade: capacidade para propor idéias e sugestões inovadoras;

26.2.4.18 Comprometimento: engajar-se à visão, missão, objetivos, metas e diretrizes da DETRAN/DF.

26.2.4 Monitor

26.2.4.1. Controle emocional: capacidade para manter controle do comportamento e das atitudes, quando diante de situações conflitantes;

26.2.4.2 Iniciativa: disposição para agir e solucionar, por si ou recorrendo aos seus superiores hierárquicos, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;

26.2.4.3 Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como pelas atitudes e desempenho de sua equipe;

26.2.4.4 Enquadramento às normas: capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré – estabelecidos;

26.2.4.5 Autoconfiança: capacidade para agir com firmeza e segurança em situações que exijam tomadas de decisão;

26.2.4.6 Flexibilidade: capacidade para agir de forma receptiva às orientações, posicionando-se em consonância ao que é esperado pelos seus superiores hierárquicos;

26.2.4.7 Organização: capacidade para organizar e racionalizar as atividades de sua área de atuação;

26.2.4.8 Apresentar habilidades de solução de problemas e de desenvolvimento de equipe com feedbacks;

26.2.4.9 Possuir habilidade em formular, aplicar e interpretar os resultados;

26.2.4.10 Ter conhecimentos de didática.

26.2.4.11 Comprometimento: engajar-se à visão, missão, objetivos, metas e diretrizes do DETRAN/DF.

26.2.5 Atendente

26.2.5.1 Inteligência geral: capacidade para aprender tarefas e executá-las a contento;

26.2.5.2 Atenção concentrada: capacidade apurada para concentrar-se na execução do trabalho, evitando a ocorrência e a incidência reiterada de erros;

26.2.5.3 Comunicação: capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto na falada;

26.2.5.4 Tom de voz: ter timbre de voz nítido e equilibrado;

26.2.5.5 Não possuir vícios de linguagem: prática de gírias e repetição de uma mesma palavra;

26.2.5.6 Energia: disposição para a execução das tarefas rotineiras e prontidão para a resolução de problemas, mantendo o ritmo constante, independentemente do horário de trabalho;

26.2.5.7 Responsabilidade: capacidade para responder pelo cumprimento e qualidade das atividades que lhe são atribuídas;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

26.2.5.8 Estabilidade emocional: capacidade para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;

26.2.5.9 Autoconfiança: capacidade para agir com firmeza e segurança frente às situações que exijam a tomada de decisão;

26.2.5.10 Enquadramento às normas: capacidade para adaptar-se às normas e regulamentos pré-estabelecidos;

26.2.5.11 Saber ouvir: permitir aos usuários do DETRAN/DF a expressão de suas necessidades;

26.2.5.12 Empatia: capacidade de colocar-se no lugar dos usuários do DETRAN/DF, captando suas reais necessidades;

26.2.5.13 Relacionamento interpessoal: capacidade para interagir com pessoas, estabelecendo contatos adequados no campo profissional;

26.2.5.14 Iniciativa: agir, empreender e ousar;

26.2.5.15 Motivação: apresentar interesse em realizar, com eficiência e eficácia, as atividades inerentes à sua função;

26.2.5.16 Discrição: ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;

26.2.5.17 Postura: capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos socialmente aceitos;

26.2.5.18 Comprometimento: engajar-se à visão, missão, objetivos, metas e diretrizes do DETRAN/DF.

26.3 Atribuições

26.3.1 Coordenador de Call Center

26.3.1.1 Dimensionar os recursos humanos, materiais e financeiros a serem alocados na prestação dos serviços contratados;

26.3.1.2 Estabelecer e rever procedimentos, definindo estratégias e competências de atuação, de forma a propor medidas de racionalização, visando a maximizar o aproveitamento dos recursos empregados;

26.3.1.3 Acompanhar e avaliar, na sua área de atuação, os resultados atingidos, comparando-os com as metas estabelecidas;

26.3.1.4 Gerenciar, coordenar, avaliar e orientar, tecnicamente, as atividades de planejamento, controle e execução, na sua área de atuação, acompanhando os resultados, visando a atender a demanda e o grau de satisfação dos usuários, promovendo a otimização e a maximização da efetividade dos serviços prestados;

26.3.1.5 Realizar reuniões periódicas, para fins de coordenação dos esforços, de conscientização dos objetivos, de motivação e de capacitação profissional dos profissionais participantes, facilitando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe de Supervisores;

2.3.1.6 Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamentos, reciclagens, manuais administrativos e técnicos, visando ao aprimoramento dos métodos e dos procedimentos utilizados pelas equipes envolvidas nas atividades.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

26.3.2 Analista de Atendimento

26.3.2.1 Condução dos processos de capacitação e de reciclagens periódicas nos termos definidos pela CONTRATADA;

26.3.2.2 Manutenção atualizada de biblioteca e demais recursos de treinamento, sempre que detectada sua necessidade, agindo de forma proativa;

26.3.2.3 Implementação de programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

26.3.2.4 Implementação de treinamentos baseados nos resultados obtidos nas avaliações realizadas;

26.3.2.5 Acompanhamento e registro dos treinamentos ministrados, dos processos de apuração dos resultados e das melhorias decorrentes da ação educacional;

26.3.2.6 Acompanhamento e registro do nível de formação dos tele atendentes, bem como o seu enquadramento nos perfis solicitados/definidos para atendimento;

26.3.2.6 Emissão de relatórios de acompanhamento e aproveitamento dos treinamentos realizados e programas de melhoria implementados;

26.3.2.7 Recrutamento, seleção e contratação de empregados, de acordo com o perfil definido para os profissionais;

26.3.2.8 Apoio no controle integral, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos;

26.3.2.9 Controle da frequência de todos os empregados, por meio de sistema informatizado de registro e de apuração de frequência, a ser fornecido pela CONTRATADA;

26.3.2.10 Implementação de programas de reconhecimento e valorização dos empregados;

26.3.2.11 Condução de ações de melhoria do clima organizacional.

25.3.3 Supervisor

26.3.3.1 Monitorar, pessoalmente e por meio de escuta, diariamente, o atendimento prestado aos usuários do DETRAN/DF, pelos Atendentes sob o seu comando, bem como nas atividades de supervisão dos recursos materiais, patrimoniais e tecnológicos envolvidos em sua área de atuação, observando as diretrizes definidas, objetivos, prazos, normas e procedimentos;

26.3.3.2 Planejar, organizar, controlar, acompanhar, orientar e avaliar a execução das atividades e projetos da sua área de atuação;

26.3.3.3 Propor e programar melhorias em rotinas e em procedimentos;

26.3.3.4 Acompanhar, preparar e fornecer dados e informações gerenciais;

26.3.3.5 Identificar e dimensionar situações adversas, providenciando a adoção de medidas imediatas para a correção de eventuais falhas detectadas;

26.3.3.6 Manter a integridade e a atualização das informações constantes dos bancos de dados e dos cadastros;

26.3.3.7 Atender, esclarecer e orientar os usuários do DETRAN/DF sobre as informações e esclarecimentos sobre seus projetos, programas, serviços e políticas;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

26.3.3.8 Avaliar o desempenho da equipe sob o seu comando, bem como identificar necessidades e promover ações de desenvolvimento, treinamento e capacitação;

26.3.3.9 Estimular o autodesenvolvimento, capacitar, motivar, integrar e envolver as pessoas sob o seu comando para a execução dos processos e alcance dos resultados estabelecidos;

26.3.3.10 Atender, com agilidade e qualidade, as demandas de trabalho e as necessidades dos usuários do DETRAN/DF.

26.3.4 Monitor

26.3.4.1 Efetuar escuta sistemática das gravações de atendimento dos operadores, preenchendo relatórios de avaliação, a serem definidos em conjunto pela CONTRATADA e a CONTRATANTE;

26.3.4.2 Promover a avaliação individual e periódica dos operadores;

26.3.4.3 Elaborar, avaliar e propor cursos, treinamento e reciclagem visando ao aprimoramento e procedimentos do serviço de atendimento;

26.3.4.4 Efetuar a escuta sistemática dos atendimentos, por meio de varredura aleatória das Posições de Atendimento, objetivando a manutenção da disciplina no ambiente de atendimento;

26.3.4.5 Supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimento humano, estabelecidos entre os cidadãos e os operadores;

26.3.4.6 Avaliar a qualidade do atendimento e o desempenho dos atendentes;

26.3.4.7 Gerar e analisar relatórios estatísticos referentes aos serviços de operação;

26.3.4.8 Monitorar as filas dos serviços DAC e realizar as ações necessárias para a otimização das mesmas;

26.3.4.9 Realizar o controle e arquivamento de documentos e arquivos lógicos; e

26.3.4.10 Encaminhar aos representantes da CONTRATANTE relatório das atividades desenvolvidas

26.3.5 Atendente

26.3.5.1 Realizar o Tele atendimento receptivo obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados corporativos disponibilizados pelo DETRAN/DF;

26.3.5.2 Realizar atualização de banco de dados, por ocasião de campanhas específicas para esta finalidade, com a autorização e acompanhamento do DETRAN/DF;

26.3.5.3 Prestar esclarecimentos e orientações aos clientes do DETRAN/DF, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

26.3.5.4 Responder pelo cumprimento e qualidade de Tele atendimento;

26.3.5.5 Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos, tanto na linguagem escrita como na falada;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

- 26.3.5.6 Responder pelo cumprimento e qualidade do Atendimento de Telemarketing;
- 26.3.5.7 Adaptar-se às normas e regulamentos de Tele atendimento;
- 26.3.5.8 Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço;
- 26.3.5.9 Engajar-se à missão e diretrizes da Central de Tele atendimento do DETRAN/DF;
- 26.3.5.10 Realizar o atendimento utilizando as ferramentas disponibilizadas pela Contratada.

27. RELAÇÃO DE SERVIÇOS A SEREM DISPONIBILIZADOS PELO DISQUE DETRAN – 154

27.1 A contratada deverá realizar serviços de atendimento ao público usuário dos serviços prestados pelo DETRAN/DF, através do DISQUE DETRAN - 154 por intermédio do número 154, que funcionará através da URA (Unidade de Resposta Audível) ininterruptamente e o Telemarketing Receptivo em dias e horários definidos neste Termo de Referência. Serão disponibilizados os serviços conforme Quadro 1, abaixo:

SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AO USUÁRIO	DESCRIÇÃO	RECURSO UTILIZADO
A. Consulta	Débitos de Veículo, Pontuação, Multas, Código de barras para pagamento de borderô. Obs.: São consultas atualmente disponíveis na base de dados do DETRAN/DF.	Humano e URA
B. Informações Gerais	Procedimentos para Registro, Licenciamento e Transferência de Veículo. Renovação de CNH, Recursos de Multas, Pontuação e Vencimento de CNH, Valores a Pagar; podendo ser complementado, a interesse do DETRAN, desde que o mesmo forneça as informações necessárias.	Humano



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C. Mensagem em Tempo de Espera	Promover Campanhas Educativas e informações gerais de procedimentos para realizar serviços no DETRAN, por meio de mensagem gravada.	URA
--------------------------------	---	-----

A. Consulta

Utiliza os seguintes recursos: Telefone (atendente), URA.

URA: Todas as informações vocalizadas que envolvam a informação de valores, deverão ter os totais vocalizados em R\$ (Reais). Como os caracteres alfabéticos constantes do número da placa não podem ser informados, de forma prática via teclado do telefone do usuário, a busca de informações quando solicitada, deve ser efetuada a partir do encaminhamento pelo usuário, via teclado do telefone, do código RENAVAN seguido dos numerais da placa padrão, por exemplo, “XXX-0000”. Desta maneira o sistema deverá tratar a consulta encaminhada via URA, vinculando-se a busca da pesquisa ao RENAVAN informado e utilizando-se dos numerais de placa como dígitos verificadores. **Telefone (atendente):** Na sua estação de trabalho estará emulando o aplicativo do DETRAN/DF para as consultas, débito de veículo, multas e pontuação, informando ao solicitante verbalmente.

B. Informações Gerais

Utiliza os seguintes recursos: Telefone (atendente).

Telefone (atendente): Através de aplicativo da contratada, este aplicativo deverá ativar busca a base de dados do DETRAN/DF onde estão registrados os procedimentos gerais para Registro e Transferência de Veículos, Licenciamentos, Renovação de CNH, Recursos de Multas, etc., que serão repassados ao solicitante sob a forma vocalizada de acordo com a solicitação do usuário.

C. Mensagem em Tempo de Espera

Utiliza os recursos da URA

27.2 A contratada acessará aos sistemas DETRAN/DF, que disponibilizará o acesso às informações necessárias, devendo a contratada disponibilizar a estrutura de hardware e software de comunicação, acessórios, elementos de segurança links e outros indispensáveis à sua interconexão com a base de dados do DETRAN/DF. Cabe ao DETRAN/DF liberar às suas expensas, o acolhimento do acesso aos sistemas e sua base de dados.

27.3 O Atendimento de Consultas de Débitos de Veículos, multas e pontuação além de ser efetuado pelas PA's, será efetuado também através da URA.

28. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

- 28.1 Dimensionar, prover e operar as posições de atendimento de forma a garantir, permanentemente, o nível de serviço aqui estabelecido, independente dos intervalos para descanso, faltas, férias ou afastamento por problemas de saúde.
- 28.2 Prever o máximo de utilização das PA's disponíveis para o DETRAN/DF, nos dias e horários estabelecidos neste edital.
- 28.3 Gerenciar as condições de atendimento, de forma a mantê-las nos níveis aceitáveis, informando, preventivamente, ao DETRAN/DF, as ações de contingência cabíveis.
- 28.4 Recrutar, selecionar e treinar os profissionais que serão alocados à execução do Contrato.
- 28.5 Prover treinamento ao pessoal alocado à execução do Contrato, sem qualquer custo adicional, exceto em casos excepcionais, quando convocado pelo DETRAN/DF.
- 28.6 A utilização do crachá de identificação é obrigatória desde o início da prestação do serviço.
- 28.7 Substituir, sempre que exigido pelo DETRAN/DF, qualquer profissional, cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à execução dos serviços.
- 28.8 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando em decorrência da espécie, for vítima o pessoal alocado à execução do Contrato no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do DETRAN/DF.
- 28.9 Assumir total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável aos serviços de que trata o presente instrumento.
- 28.10 Fornecer sempre que solicitado pelo DETRAN/DF, os comprovantes de pagamento do pessoal alocado à execução do Contrato, bem como, os comprovantes de inexistência de débito relativo às contribuições sociais, mediante documento fornecido pelos Órgãos competentes, conforme dispõe o Artigo 47, Inciso I, alínea "a" da Lei 8.212, de 1991.
- 28.11 Responder por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do objeto deste instrumento, inclusive os de rescisão trabalhista.
- 28.12 Assumir inteira responsabilidade pelo pessoal alocado à execução do Contrato, os quais não terão nenhum vínculo empregatício com o DETRAN/DF.
- 28.13 Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio do DETRAN/DF, ou terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa, procedendo imediatamente aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- 28.14 Respeitar o direito autoral do DETRAN/DF sobre todo o material desenvolvido e/ou implantado por força desta contratação e de outros instrumentos semelhantes, bem como, os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios envolvidos com os sistemas de informação e serviços prestados.
- 28.15 Disponibilizar microcomputadores para as PA's.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

28.16 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do DETRAN/DF, atendendo de imediato as solicitações.

28.17 Realizar as manutenções preventivas e corretivas necessárias ao bom desempenho dos equipamentos, *softwares* e aplicativos que compõe a estrutura operacional da Central de Atendimento, sem que estas interfiram no seu funcionamento ou no desempenho dos serviços.

28.18 Levar, imediatamente, ao conhecimento do DETRAN/DF, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer em suas áreas de trabalho, para adoção das medidas cabíveis.

28.19 Acatar as instruções e observações que emanem do DETRAN/DF, refazendo, sem ônus, qualquer trabalho não aceito.

28.20 Garantir o perfeito funcionamento da Central de Atendimento, durante o expediente de atendimento.

28.21 Certificar a operação em um prazo de 6 (seis) meses da assinatura do contrato, na Norma de Maturidade PROBARE ou COPC.

29. DAS OBRIGAÇÕES TÉCNICAS DA CONTRATADA

29.1 A Contratada deverá atender de imediato as solicitações, corrigindo no prazo máximo de 2 (duas) horas, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção no acesso aos sítios de gerenciamento de relatórios.

29.2 Corrigir no prazo máximo de 4 (quatro) horas, após notificação, qualquer falha no serviço relacionada à plataforma URA e/ou DAC e seus componentes, bem como todas as falhas relativas aos relatórios fornecidos.

29.3 Atender de imediato as solicitações, corrigindo no prazo máximo de 4 (quatro) horas, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção na prestação de serviços ocasionado por falha nos equipamentos ativos e passivos de comunicação de dados.

29.4 Atender, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, as alterações na árvore de Atendimento e gravação de novas mensagens.

29.5 Atender, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, as solicitações de configuração de funcionalidades no Distribuidor Automático de Chamadas.

29.6 Disponibilizar ao Gestor do Contrato, caso solicitado pelo Contratante, acompanhamento técnico durante os 15 (quinze) dias iniciais de utilização da solução de atendimento ora contratadas (hardware e software).

29.7 Trimestralmente encaminhar cópia da base de dados de todos os atendimentos realizados no período, por meio magnético, em formato DBF ou em outro acordado previamente com o Contratante.

29.8 A Contratada deverá atender, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento de solicitação por escrito, os ajustes nos Relatórios, pertinentes aos serviços executados pela central de atendimento, de acordo com especificação do DETRAN.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

29.9 A Contratada deverá atender, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento de solicitação por escrito, a disponibilização de novos Relatórios, pertinentes aos serviços executados pela central de atendimento, de acordo com o interesse e especificação do DETRAN.

30. PREPOSTO E SUAS ATRIBUIÇÕES

30.1 A Contratada deverá, durante todo o período de vigência do contrato, manter um preposto, a fim de representá-la administrativamente, sempre que necessário, devendo ser indicado mediante declaração, na qual deverá constar: nome completo, número de identidade e CPF, endereço e telefone residencial e número celular, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, entre outros.

30.2 A Contratada deverá instruir seu preposto quanto à necessidade de atender prontamente, toda e quaisquer solicitações do Contratante, do Fiscal do Contrato ou de seu substituto, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações destes, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, devendo, ainda, tomar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.

30.3 São atribuições do preposto, dentre outras:

- a) Reportar-se ao responsável pela fiscalização do Contrato para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços;
- b) Relatar ao responsável pela fiscalização do Contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;
- c) Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que entender necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;
- d) Encaminhar ao responsável pela fiscalização do contrato todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados;
- e) Esclarecer quaisquer questões relacionadas às Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, sempre que solicitado.

31. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

31.1 Proporcionar as facilidades necessárias para que a Contratada possa desempenhar os serviços dentro das normas estabelecidas pelo DETRAN/DF.

31.2 Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

31.3 Fornecer os insumos e suporte necessário para migração das informações constantes no Banco de Dados, necessários ao funcionamento da Central de Atendimento.

31.4 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

31.5 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, bem como atestar nas Notas Fiscais/Faturas a efetiva prestação do serviço.

31.6 Efetuar o pagamento mensal à empresa Contratada pela execução dos serviços, após o atesto do Executor do Contrato, desde de que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.

32. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZACAO

32.1. A Fiscalização e o acompanhamento dos serviços serão exercidos pelo Gestor do Contrato, Ernane Gomes Alves, matrícula 686-6, e seu substituto Edson da Silva Rosário, matrícula 1273-4, devidamente nomeado pelo DETRAN/DF, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do futuro contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, ou ainda, comunicando aos seus superiores, quando as providências ultrapassarem os limites de sua competência, para adotarem as medidas cabíveis, nos termos do Art. 67, da Lei nº 8.666, de 1993 e Decreto Distrital nº 32.598/2010. E ainda as seguintes atribuições:

- a) Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;
- b) Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
- c) Definir estratégias de atuação da Contratada, dentro de suas responsabilidades e competências;
- d) Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária a operacionalização dos serviços de atendimento;
- e) Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela Contratada, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;
- f) Promover a fiscalização da operação da Central de Atendimento, indicando as irregularidades à Contratada, para tempestiva adoção de medidas corretivas;
- g) Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato.

32.2 A Contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

32.3 A fiscalização não exclui e nem reduz a responsabilidade da Contratada, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades nos serviços, inclusive resultante de utilização de pessoal inadequado ou sem qualificação técnica necessária, não implicando corresponsabilidade do DETRAN ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o Art. 70 da Lei n.º 8.666/93.

32.4 A ausência de comunicação por parte do DETRAN, referente à irregularidade ou falhas, não exime a Contratada das responsabilidades determinadas neste Termo de Referência.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

32.5 Ao DETRAN é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste Termo de Referência e do Contrato, juntamente com representante credenciado pela empresa.

33. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

33.1 Das Espécies

33.1.1 As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, está sujeitas às seguintes sanções em conformidade com o Decreto 26.851/2006 e alterações posteriores, que regulamentou a aplicação das sanções administrativas previstas nas Leis Federais nº 8.666/93 e 10.520/2002.

I - advertência;

II - multa; e

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal:

a) para a licitante e/ou contratada através da modalidade pregão presencial ou eletrônico que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e a licitante e/ou contratada será descredenciada do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

b) para as licitantes nas demais modalidades de licitação previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a penalidade será aplicada por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

33.1.2 As sanções previstas nos incisos I, III e IV do subitem anterior poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia da interessada, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

34. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

34.1 O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados da data fixada no respectivo instrumento para o início de sua vigência, a ser definida em função do término do ajuste ora vigente, podendo ser prorrogado por igual período, respeitado o limite de 60 (sessenta) meses de duração total da avença, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

34.2 Segundo dispõe o art. 30-A, da IN SLTI/MP nº. 02/2008, a CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei nº. 8.666, de 1993.

35. DOS CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO E AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

35.1 As licitantes deverão elaborar as suas propostas considerando a parcela de custos de mão-de-obra (salário, encargos sociais, etc.) de acordo com a CCT - Convenção Coletiva de Trabalho de 2017, (SINTEL/DF/DF).

35.2 O regime de execução dos serviços será indireto mediante empreitada por preço global, sendo o objeto adjudicado à licitante vencedora que ofertar o menor preço global observado as condições estipuladas no edital de licitação.

35.3 A validade das propostas deverá ser de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.

35.4 A licitante deverá preencher sua proposta de preços em conformidade com os modelos de planilhas constantes dos Anexos IV/ V, adaptadas, quando for caso, ao regime de tributação da licitante.

35.5 O preço global das propostas para os serviços deverá ser de acordo com os artigos 40, X e 48, II da Lei nº 8.666/93.

35.6 As planilhas de custos e formação de preços deverão ser entregues e analisadas no momento da aceitação do lance vencedor, momento no qual poderão ser ajustadas, se possível, para refletir corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço proposto pela licitante.

35.7 Nos preços propostos deverão estar inclusas todas as despesas com salários, leis sociais, trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, depreciação, combustível, lavagem, manutenção, seguro total, despesas administrativas e lucros e demais insumos necessários à sua composição.

35.8 Os tipos de assistência médica e odontológica, seguro de vida, e demais auxílios, ofertados aos profissionais serão aqueles previsto em leis, normativos ou Convenção Coletiva de Trabalho, devendo tais gastos serem inseridos como parte dos custos da prestação dos serviços (Insumos de Mão-de-Obra).

35.9 Em conformidade com a Lei Distrital n.º 4.799/12, é obrigatório o fornecimento de plano de saúde aos funcionários das empresas prestadoras de serviço contratadas pela Administração Pública direta e indireta no âmbito do Distrito Federal.

35.10 As propostas deverão conter indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas, sentenças normativas ou leis que regem cada categoria profissional que executará os serviços e a respectiva data base e vigência, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO.

35.11 Não há previsão de horas extras para quaisquer das categorias previstas neste Termo de Referência.

35.12 Deverão ser observados, quando do preenchimento da planilha de custos e formação de preços, os valores, percentuais e benefícios exigidos em normas gerais e específicas aplicáveis, em especial aqueles estabelecidos na legislação vigente, relativos ao recolhimento dos encargos sociais (tais como: INSS, SESI ou SESC, SENAI ou SENAC, INCRA, Salário Educação, FGTS, Seguro Acidente de Trabalho (RAT x FAP), SEBRAE, Férias, 13º Salário e outros).



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

35.13 As empresas deverão observar as disposições do Decreto nº 6.957/2009 e outras que porventura tenham sido editadas até o momento da formulação de sua proposta, devendo aplicar o Fator Acidentário de Prevenção - FAP para o seu CNPJ, definido pelo Ministério da Previdência Social.

35.14 A licitante deve preencher o item “Riscos Ambientais do Trabalho - RAT” da planilha de custos e formação de preços considerando o valor de seu FAP, a ser comprovado no envio de sua proposta adequada ao lance vencedor, mediante apresentação da GFIP ou outro documento apto a fazê-lo.

35.15 Considerando-se jurisprudência do TCU (Acórdão n.º 288/2014 – Plenário), fica vedada a inclusão do item “Reserva Técnica” na planilha de custos e de formação de preços, já que não existem eventos que motivariam a aceitação desse tipo de custo. A inserção de custos dessa natureza acarretará a necessidade de retificação da proposta, solicitada mediante diligência, sendo que o não atendimento da mesma acarretará a desclassificação da proposta.

35.16 Conforme Súmula n.º 254/2010 do TCU, o Imposto de Renda de Pessoa Jurídica – IRPJ e a Contribuição Social sobre o Lucro – CSLL não podem ser repassados para a CONTRATANTE, pois são tributos de natureza direta e personalística, que oneram diretamente a CONTRATADA.

35.17 O montante de que trata o aviso prévio trabalhado, correspondente a 23,33% da remuneração mensal, deverá ser integralmente depositado durante a primeira vigência do contrato.

35.18 Os custos referentes ao item “Treinamento/Capacitação/Reciclagem”, considerando o entendimento esposado pelo TCU, deverão estar contemplados no item “Custos Indiretos, Tributos e Lucro”.

35.19 Na formulação de sua proposta, a licitante deverá ainda informar e observar o regime de tributação ao qual está submetida, inclusive no tocante à incidência das alíquotas de ISS, PIS e COFINS sobre seu faturamento, consoante as Leis n.ºs 10.637/2002 e 10.833/2003, e Lei Complementar nº 123/06, no caso de micro e pequenas empresas optantes pelo Simples Nacional.

35.20 As parcelas referentes à Contribuição Social sobre o Lucro (CSLL) e ao Imposto de Renda sobre Pessoa Jurídica (IRPJ) devem ser incluídas na rubrica Lucro Bruto.

35.21 A base para estabelecimento de critérios de repactuação de preços será a sentença normativa ou lei, acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho dos sindicatos, aplicável a categoria profissional.

35.22 Considerando tratar-se de contratação de serviços mediante cessão de mão de obra, conforme previsto no art. 31 da Lei nº 8.212, de 24/07/1991 e alterações e nos artigos 112, 115, 117 e 118, da Instrução Normativa – RFB nº 971, de 13/11/2009 e alterações, a licitante Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP optante pelo Simples Nacional, que, porventura venha a ser CONTRATADA, não poderá se beneficiar da condição de optante e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência da sua exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, art. 30, inciso II e art. 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

35.23 A licitante optante pelo Simples Nacional, que, porventura venha a ser CONTRATADA, no prazo de 90 (noventa) dias, contado da data da assinatura do contrato, deverá apresentar cópia dos ofícios, com comprovantes de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra (situação que gera vedação à opção por tal regime tributário) às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

previsto no inciso II do § 1º do artigo 30 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações.

35.24 A vedação estabelecida no item anterior não se aplica às atividades de que trata o art. 18, § 5º-C, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, conforme dispõe o art. 18, § 5º-H, da mesma Lei Complementar, desde que não exercidas cumulativamente com atividades vedadas.

36. DA COTA RESERVADA

36.1 Tendo em vista a natureza indivisível do objeto do presente edital, “Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Tele atendimento, de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência e anexos”, ser indivisível, não será reservado o percentual recomendado pela legislação, Lei Complementar nº 123/2006, c/c art. 26 da Lei Distrital nº 4.611/2011 e no art. 8º do Decreto Distrital nº 35.592/2014, para compor a cota reservada.

36.2 Considerando-se que o tipo de serviço não pode ser fracionado tendo em vista que a contratação será feita não por quantidade de postos e sim pela quantidade de ligação a receber.

36.3 Partindo da premissa do conceito de **obrigação indivisível** - é aquela que não pode ser cumprida de forma fracionada pela natureza da prestação, por disposição legal, por convenção das partes, por motivo de ordem econômica.

37. VALOR ESTIMADO

37.1 Para efeito do disposto no art. 48 da Lei nº 8.666/1993, os serviços estão atualmente estimados da seguinte forma:

37.2 R\$ 420.473,03 (Quatrocentos e vinte mil, quatrocentos e setenta e três reais e três centavos) mensal;

37.3 R\$ 5.045.676,32 (Cinco milhões, quarenta e cinco mil e seiscentos e setenta e seis reais e trinta e dois centavos) anual.

37.4 O valor estimativo mensal proposto foi definido com base no Quadro Resumo Valor Mensal dos Serviços Anexo III, conforme Decreto nº 36.220/2014, alcançado a partir dos valores extraídos das propostas encaminhadas por empresas do ramo de prestação do serviço objeto do presente Termo de Referência, preços públicos e como com base na CCT - Convenção Coletiva de Trabalho - 2017 (SINTEL/DF).

37.5 Na Planilha constante do Anexo III foi adotado, apenas para fins de estimativa dos preços dos serviços, o regime de tributação pelo Lucro Presumido, devendo a licitante quando da confecção de sua proposta observar o seu regime tributário.

38. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

38.1 Os recursos para contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência provêm do Orçamento Anual do DETRAN-DF.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

38.2 O Serviço de Orçamento do DETRAN indicará o Programa de Trabalho, a Natureza de Despesa, a Fonte de Recurso e outras informações atinentes à classificação orçamentária do serviço.

39. REAJUSTE/REPACTUAÇÃO

- a) O preço inicialmente contratado só poderá ser reajustado após decorrido 12 (doze) meses, contados a partir da data limite para apresentação da proposta.
- b) O preço contratado poderá ser repactuado, em razão da elevação dos custos da contratação e da necessidade de manutenção do equilíbrio econômico e financeiro do Contrato, sendo que para este caso, o reequilíbrio poderá ser concedido a qualquer tempo, independente de previsão contratual, desde que verificadas as circunstâncias elencadas na letra “d” do inciso II do art. 65 da Lei nº 8.666/93.
- c) O interregno mínimo para a primeira repactuação será de doze meses, a contar da data da proposta, considerando-se como data da proposta data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estipular o salário vigente a época da apresentação da proposta.
- d) A repactuação será procedida de demonstração analítica do aumento ou diminuição dos custos, de acordo com a planilha de custo e formação de preços, decorrente de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estipular o salário vigente a época da apresentação da proposta.

40. DA GARANTIA

40.1 A Contratada deverá recolher do valor global do contrato a título de garantia contratual, antes da assinatura do contrato, em uma das modalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

41. DO PAGAMENTO

41.1 O pagamento será feito mensalmente, até o 10.º dia útil do mês seguinte em que foi efetuado o serviço, após aprovação dos mesmos pelo gestor do contrato, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

41.2 Para efeito de liquidação e pagamento e em conformidade com o Decreto Distrital nº 32.598 de 15 de dezembro de 2010, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes documentos:

- a) Nota Fiscal devidamente “atestada” pelo executor do contrato;
- b) Relatório mensal contendo todas as manutenções corretivas efetuadas durante o mês;
- c) Certidão Negativa de Débitos para com o Governo do Distrito Federal conforme Decreto 32.598 de 15/12/2010, artigo 63, parágrafo único;
- d) Certidão Negativa de Débitos – CND, emitida pelo INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social, devidamente atualizada (Lei n.º 8.212/90);



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

- e) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa (CNDT).

41.3 As empresas que possuem sede, filiais ou representações no Distrito Federal com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão feitos exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do contratado junto ao Banco de Brasília S/A – BRB. Dessa forma deverão indicar número da conta corrente e a agência do BRB, em cumprimento ao disposto Decreto nº 32.767 de 17 de fevereiro de 2011.

42. DOCUMENTOS ANEXOS

42.1 A fim de melhor subsidiar as empresas interessadas na preparação de suas propostas de preços anexamos ao presente o que segue:

42.2 Anexo I - Composição e formação dos preços;

42.3 Anexo II - Planilha de custos e Formação de Preços;

42.4 Anexo III - Quadro – Resumo - Valor Mensal dos Serviços;

42.5 Anexo - IV Planilha “A” Modelo de Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços dos Serviços Para a Proposta de Preços; e

42.6 Anexo V - ANEXO V – Planilha “B” Modelo de Planilha Para Cotação de Preços

43. DISPOSIÇÕES FINAIS

43.1 O foro para dirimir questões relativas a este Termo de Referência e ao respectivo Edital será o de Brasília/DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

43.2 Os recursos contra os atos do Contratante, que ensejarem penalidades, deverão obedecer ao que dispõe o Decreto Distrital nº 26.851, de 30 de maio de 2006, alterado pelos Decretos Distritais nº 26.993 de 12 de julho de 2006 e nº 27.069 de 14 de agosto de 2006, e subsidiariamente à Lei Federal nº 8.666/93.

43.3 Qualquer recurso ou contestação somente poderá ser manifestado por intermédio do representante legal da CONTRATADA ou por procurador legalmente habilitado. Na contagem dos prazos será excluído o dia de começo e incluído o dia do final, prorrogando-os automaticamente, para o primeiro dia útil subsequente, quando recair em data em que não haja expediente nas repartições públicas.

44. TERMO DE REFERÊNCIA ELABORADO POR

Ernane Gomes Alves



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DA PAZ SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DA DIREÇÃO GERAL
GERÊNCIA DE LICITAÇÃO
E-mail: licitacao@detran.df.gov.br



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Assistente de Trânsito
Matrícula 686-6
CGATE/DETRAN-DF

Brasília, 10 de janeiro de 2018.

De acordo,

Uelson Sousa Praseres
Diretor da Dirconv



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

COMPOSIÇÃO E FORMAÇÃO DOS PREÇOS.

(Composição da média/mediana, Artigo 3º, Decreto nº 36.220/2014.)

		EMPRESAS						
ITEM	QTDA MENSAL ESTIMADA	A	B	C	MÉDIA	MEDIANA	MENOR VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL
Atendimento Humano	90.000	R\$ 4,370000	R\$ 9,119226	R\$ 3,443042	R\$ 5,644089	R\$ 4,370000	R\$ 4,370000	R\$ 393.300,00
Atendimento na URA	40.000	R\$ 0,970000	R\$ 0,900000	R\$ 0,167977	R\$ 0,679326	R\$ 0,900000	R\$ 0,679326	R\$ 27.173,03
							Valor Mensal	R\$ 420.473,03
VALOR GLOBAL ANUAL (Valor Mensal x 12 Meses)								R\$ 4.719.600,00
								R\$ 326.076,32
								R\$ 5.045.676,32



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO – II DO TERMO DE REFERÊNCIA
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Planilha nº 01 Atendente	Salário Normativo da Categoria:	1.185,16
	Data base da Categoria:	01/01/2017
	Acordo/Convenção:	CCT/SINTEL - 2017
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Atendente
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A - Salário Base		1.185,16
B - Adicional periculosidade		0,00
C - Adicional insalubridade		0,00
D - Adicional noturno		0,00
E - Hora noturna adicional		0,00
F - Adicional de Hora Extra		0,00
G - Intervalo intrajornada		0,00
H - Outros (especificar)		0,00
Total da Remuneração		1.185,16
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

A - Transporte	10,00	148,89
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)	29,50	649,00
C - Assistência médica e familiar	0,00	0,00
D - Auxílio creche	0,00	200,00
E - Seguro de vida, invalidez e funeral	0,00	10,00
F - Outros (especificar)	0,00	0,00
Total de Benefícios mensais e diários		1.007,89
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A - Uniformes	0,00	0,00
B - Materiais	0,00	0,00
C - Equipamentos	0,00	0,00
D- Outros (especificar)	0,00	0,00
Total de Insumos Diversos		0,00
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A - INSS	20,00%	237,03
B - SESI ou SESC	1,50%	17,78
C - SENAI ou SENAC	1,00%	11,85
D - INCRA	0,20%	2,37
E - Salário Educação	2,50%	29,63
F - FGTS	8,00%	94,81
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)	3,00%	35,55



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

H - SEBRAE	0,60%	7,11
TOTAL	36,80%	436,14
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário	8,33%	98,72
B - Adicional de Férias	0,00%	0,00
Subtotal	8,33%	98,72
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	3,07%	36,38
TOTAL	11,40%	135,11
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade	0,02%	0,24
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	0,12
TOTAL	0,03%	0,36
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado	1,50%	17,78
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,12%	1,42
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	5,00%	59,26
D - Aviso prévio trabalhado	0,29%	3,44
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado	0,11%	1,26
F - Multa do FGTS do aviso prévio	0,00%	0,00



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

trabalhado		
TOTAL	7,02%	83,16
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A - Férias	12,10%	143,40
B – Ausência por doença	1,94%	22,99
C - Licença paternidade	0,10%	1,19
D - Ausências legais	1,94%	22,99
E - Ausência por acidente de trabalho	0,83%	9,84
F - Outros (especificar)	0,00%	0,00
Subtotal	16,91%	200,41
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	6,22%	73,75
TOTAL	23,13%	274,16
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS	36,80%	436,14
4.2 - 13º Salário + adicional de férias	11,40%	135,11
4.3 - Afastamento maternidade	0,03%	0,36
4.4 - Custo de rescisão	7,02%	83,16
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente	23,13%	274,16
4.6 - Outros (especificar)	0,00%	0,00
TOTAL	78,38%	928,92
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos ¹	7,00%	218,54
B - Lucro ¹	5,00%	167,03
C- Tributos	5,65%	210,04
C.1 - Tributos Federais (PIS 0,65% + COFINS 3%)	3,65%	135,69
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	0,00
C.3 - Tributos Municipais (ISS)	2,00%	74,35
C.4 - Outros Tributos (especificar)	0,00%	0,00
TOTAL	17,65%	595,61



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado	
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração	1.185,16
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	1.007,89
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0,00
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	928,92
Subtotal (A + B + C + D)	3.121,97
E - Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	595,61
Valor total por empregado	3.717,58
RESUMO GERAL	Valor
	Unit
	ário
	(R\$)
Valor do Posto de Atendente	3.717,58
Quantidade	60
Total Mensal	223.054,80
Total Anual	2.676.657,60



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Planilha nº 02 Supervisor	Salário Normativo da Categoria:	1.917,78
	Data base da Categoria:	01/01/2017
	Acordo/Convenção:	CCT/SINTEL - 2017
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Supervisor
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A - Salário Base		1.917,78
B - Adicional periculosidade		0,00
C - Adicional insalubridade		0,00
D - Adicional noturno		0,00
E - Hora noturna adicional		0,00
F - Adicional de Hora Extra		0,00
G - Intervalo intrajornada		0,00
H - Outros (especificar)		0,00
Total da Remuneração		1.917,78
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte	10,00	104,93
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)	29,50	649,00
C - Assistência médica e familiar	0,00	0,00
D - Auxílio creche	0,00	200,00



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

E - Seguro de vida, invalidez e funeral	0,00	10,00
F - Outros (especificar)	0,00	0,00
Total de Benefícios mensais e diários		963,93

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes	0,00	0,00
B - Materiais	0,00	0,00
C – Equipamentos	0,00	0,00
D- Outros (especificar)	0,00	0,00
Total de Insumos Diversos		0,00
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS	20,00%	383,56
B - SESI ou SESC	1,50%	28,77
C - SENAI ou SENAC	1,00%	19,18
D – INCRA	0,20%	3,84
E - Salário Educação	2,50%	47,94
F – FGTS	8,00%	153,42
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)	3,00%	57,53
H – SEBRAE	0,60%	11,51
TOTAL	36,80%	705,74
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de		Valor (R\$)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Férias		
A - 13º salário	8,33%	159,75
B - Adicional de Férias	0,00%	0,00
Subtotal	8,33%	159,75
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	3,07%	58,88
TOTAL	11,40%	218,63
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade	0,02%	0,38
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	0,19
TOTAL	0,03%	0,58
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado	1,50%	28,77
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,12%	2,30
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	5,00%	95,89
D - Aviso prévio trabalhado	0,29%	5,56
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado	0,11%	2,05
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,00%	0,00
TOTAL	7,02%	134,57
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

A – Férias	12,10%	232,05
B – Ausência por doença	1,94%	37,20
C - Licença paternidade	0,10%	1,92
D - Ausências legais	1,94%	37,20
E - Ausência por acidente de trabalho	0,83%	15,92
F - Outros (especificar)	0,00%	0,00
Subtotal	16,91%	324,30
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	6,22%	119,34
TOTAL	23,13%	443,64

Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas

Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS	36,80%	705,74
4.2 - 13º Salário + adicional de férias	11,40%	218,63
4.3 - Afastamento maternidade	0,03%	0,58
4.4 - Custo de rescisão	7,02%	134,57
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente	23,13%	443,64
4.6 - Outros (especificar)	0,00%	0,00
TOTAL	78,38%	1.503,15

MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos ¹	7,00%	306,94
B - Lucro ¹	5,00%	234,59



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C – Tributos	5,65%	295,01
C.1 - Tributos Federais (PIS 0,65% + COFINS 3%)	3,65%	190,58
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	0,00
C.3 - Tributos Municipais (ISS)	2,00%	104,43
C.4 - Outros Tributos (especificar)	0,00%	0,00
TOTAL	17,65%	836,54



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo <u>Por Empregado</u>	
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração	1.917,78
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	963,93
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0,00
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	1.503,15
Subtotal (A + B + C + D)	4.384,86
E - Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	836,54
Valor total por empregado	5.221,40
RESUMO GERAL	Valor Unitário (R\$)
Valor do Posto de Supervisor	5.221,40
Quantidade	3
Total Mensal	15.664,20
Total Anual	187.970,40

Nota (1) Para Custos Indiretos e de Lucro foram adotados os percentuais mínimos do Contrato da Caesb anexos.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Planilha nº 03 Monitor	Salário Normativo da Categoria:	1.422,18
	Data base da Categoria:	01/01/2017
	Acordo/Convenção:	CCT/SINTEL - 2017
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Monitor
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A - Salário Base		1.422,18
B - Adicional periculosidade		0,00
C - Adicional insalubridade		0,00
D - Adicional noturno		0,00
E - Hora noturna adicional		0,00
F - Adicional de Hora Extra		0,00
G - Intervalo intrajornada		0,00
H - Outros (especificar)		0,00
Total da Remuneração		1.422,18



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte	10,00	134,67
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)	29,50	649,00
C - Assistência médica e familiar	0,00	0,00
D - Auxílio creche	0,00	200,00
E - Seguro de vida, invalidez e funeral	0,00	10,00
F - Outros (especificar)	0,00	0,00
Total de Benefícios mensais e diários		993,67

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes	0,00	0,00
B - Materiais	0,00	0,00
C – Equipamentos	0,00	0,00
D- Outros (especificar)	0,00	0,00
Total de Insumos Diversos		0,00

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS

4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS	20,00%	284,44
B - SESI ou SESC	1,50%	21,33



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C - SENAI ou SENAC	1,00%	14,22
D – INCRA	0,20%	2,84
E - Salário Educação	2,50%	35,55
F – FGTS	8,00%	113,77
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)	3,00%	42,67
H – SEBRAE	0,60%	8,53
TOTAL	36,80%	523,36
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário	8,33%	118,47
B - Adicional de Férias	0,00%	0,00
Subtotal	8,33%	118,47
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	3,07%	43,66
TOTAL	11,40%	162,13
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade	0,02%	0,28
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	0,14
TOTAL	0,03%	0,43
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado	1,50%	21,33
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio	0,12%	1,71



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	5,00%	71,11
D - Aviso prévio trabalhado	0,29%	4,12
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado	0,11%	1,52
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,00%	0,00
TOTAL	7,02%	99,79
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A – Férias	12,10%	172,08
B – Ausência por doença	1,94%	27,59
C - Licença paternidade	0,10%	1,42
D - Ausências legais	1,94%	27,59
E - Ausência por acidente de trabalho	0,83%	11,80
F - Outros (especificar)	0,00%	0,00
Subtotal	16,91%	240,49
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	6,22%	88,50
TOTAL	23,13%	328,99
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS	36,80%	523,36
4.2 - 13º Salário + adicional de férias	11,40%	162,13
4.3 - Afastamento maternidade	0,03%	0,43
4.4 - Custo de rescisão	7,02%	99,79
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente	23,13%	328,99



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

4.6 - Outros (especificar)	0,00%	0,00
TOTAL	78,38%	1.114,70
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos ¹	7,00%	247,14
B - Lucro ¹	5,00%	188,88
C – Tributos	5,65%	237,53
C.1 - Tributos Federais (PIS 0,65% + COFINS 3%)	3,65%	153,45
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	0,00
C.3 - Tributos Municipais (ISS)	2,00%	84,08
C.4 - Outros Tributos (especificar)	0,00%	0,00
TOTAL	17,65%	673,55
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração		1.422,18
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		993,67
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		0,00
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		1.114,70
Subtotal (A + B + C + D)		3.530,55
E - Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro		673,55
Valor total por empregado		4.204,10
RESUMO GERAL		Valor Unitário (R\$)



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DA PAZ SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DA DIREÇÃO GERAL
GERÊNCIA DE LICITAÇÃO
E-mail: licitacao@detran.df.gov.br

GOVERNO DE
BRASÍLIA



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Valor do Posto de Monitor	4.204,10
Quantidade	2
Total Mensal	8.408,20
Total Anual	100.898,40

Nota (1) Para Custos Indiretos e de Lucro foram adotados os percentuais mínimos do Contrato da Caesb anexos.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Planilha nº 04 Analista de Atendimento	Salário Normativo da Categoria:	1.917,78
	Data base da Categoria:	01/01/2017
	Acordo/Convenção:	CCT/SINTEL - 2017
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Analista de Atendimento
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A - Salário Base		1.917,78
B - Adicional periculosidade		0,00
C - Adicional insalubridade		0,00
D - Adicional noturno		0,00
E - Hora noturna adicional		0,00
F - Adicional de Hora Extra		0,00
G - Intervalo intrajornada		0,00
H - Outros (especificar)		0,00
Total da Remuneração		1.917,78



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte	10,00	104,93
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)	29,50	649,00
C - Assistência médica e familiar	0,00	0,00
D - Auxílio creche	0,00	200,00
E - Seguro de vida, invalidez e funeral	0,00	10,00
F - Outros (especificar)	0,00	0,00
Total de Benefícios mensais e diários		963,93
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes	0,00	0,00
B - Materiais de consumo	0,00	0,00
C – Equipamentos	0,00	0,00
D- Outros (especificar)	0,00	0,00
Total de Insumos Diversos		0,00

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS	20,00%	383,56
B - SESI ou SESC	1,50%	28,77



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C - SENAI ou SENAC	1,00%	19,18
D – INCRA	0,20%	3,84
E - Salário Educação	2,50%	47,94
F – FGTS	8,00%	153,42
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)	3,00%	57,53
H – SEBRAE	0,60%	11,51
TOTAL	36,80%	705,74
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário	8,33%	159,75
B - Adicional de Férias	0,00%	0,00
Subtotal	8,33%	159,75
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	3,07%	58,88
TOTAL	11,40%	218,63
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade	0,02%	0,38
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	0,19
TOTAL	0,03%	0,58
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado	1,50%	28,77
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio	0,12%	2,30



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	5,00%	95,89
D - Aviso prévio trabalhado	0,29%	5,56
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado	0,11%	2,05
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,00%	0,00
TOTAL	7,02%	134,57
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A – Férias	12,10%	232,05
B – Ausência por doença	1,94%	37,20
C - Licença paternidade	0,10%	1,92
D - Ausências legais	1,94%	37,20
E - Ausência por acidente de trabalho	0,83%	15,92
F - Outros (especificar)	0,00%	0,00
Subtotal	16,91%	324,30
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	6,22%	119,34
TOTAL	23,13%	443,64
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS	36,80%	705,74
4.2- 13º Salário + adicional de férias	11,40%	218,63
4.3 - Afastamento maternidade	0,03%	0,58
4.4 - Custo de rescisão	7,02%	134,57
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente	23,13%	443,64



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

4.6 - Outros (especificar)	0,00%	0,00
TOTAL	78,38%	1.503,15
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos ¹	7,00%	306,94
B - Lucro ¹	5,00%	234,59
C – Tributos	5,65%	295,01
C.1 - Tributos Federais (PIS 0,65% + COFINS 3%)	3,65%	190,58
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	0,00
C.3 - Tributos Municipais (ISS)	2,00%	104,43
C.4 - Outros Tributos (especificar)	0,00%	0,00
TOTAL	17,65%	836,54
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração		1.917,78
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		963,93
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		0,00
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		1.503,15
Subtotal (A + B + C + D)		4.384,86
E - Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro		836,54
Valor total por empregado		5.221,40
RESUMO GERAL		Valor Unitário (R\$)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Valor do Posto de Analista de Atendimento	5.221,40
Quantidade	1
Total Mensal	5.221,40
Total Anual	62.656,80

Nota (1) Para Custos Indiretos e de Lucro foram adotados os percentuais mínimos do Contrato da Caesb anexos.

Planilha nº 05 Coordenador de Call Center	Salário Normativo da Categoria:	1.185,16
	Data base da Categoria:	01/01/2017
CUSTOS	Acordo/Convenção:	CCT/SINTEL - 2017
	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Coordenador de Call Center
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A - Salário Base ¹		4.740,64
B - Adicional periculosidade		0,00
C - Adicional insalubridade		0,00
D - Adicional noturno		0,00
E - Hora noturna adicional		0,00
F - Adicional de Hora Extra		0,00
G - Intervalo intrajornada		0,00
H - Outros (especificar)		0,00
Total da Remuneração		4.740,64
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte	0,00	0,00
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)	29,50	649,00
C - Assistência médica e familiar	0,00	0,00
D - Auxílio creche	0,00	200,00
E - Seguro de vida, invalidez e funeral	0,00	10,00
F - Outros (especificar)	0,00	0,00
Total de Benefícios mensais e diários		859,00
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes	0,00	0,00
B - Materiais de consumo	0,00	0,00
C – Equipamentos	0,00	0,00



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

D- Outros (especificar)	0,00	0,00
Total de Insumos Diversos		0,00

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS	20,00%	948,13
B - SESI ou SESC	1,50%	71,11
C - SENAI ou SENAC	1,00%	47,41
D – INCRA	0,20%	9,48
E - Salário Educação	2,50%	118,52
F – FGTS	8,00%	379,25
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)	3,00%	142,22
H – SEBRAE	0,60%	28,44
TOTAL	36,80%	1.744,56
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário	8,33%	394,90
B - Adicional de Férias	0,00%	0,00
Subtotal	8,33%	394,90
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	3,07%	145,54
TOTAL	11,40%	540,43
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

A - Afastamento maternidade	0,02%	0,95
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,01%	0,47
TOTAL	0,03%	1,42
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado	1,50%	71,11
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,12%	5,69
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	5,00%	237,03
D - Aviso prévio trabalhado	0,29%	13,75
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado	0,11%	5,06
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	0,00%	0,00
TOTAL	7,02%	332,64
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A – Férias	12,10%	573,62
B – Ausência por doença	1,94%	91,97
C - Licença paternidade	0,10%	4,74
D - Ausências legais	1,94%	91,97
E - Ausência por acidente de trabalho	0,83%	39,35
F - Outros (especificar)	0,00%	0,00
Subtotal	16,91%	801,64
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	6,22%	295,00



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

TOTAL	23,13%	1.096,65
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS	36,80%	1.744,56
4.2- 13º Salário + adicional de férias	11,40%	540,43
4.3 - Afastamento maternidade	0,03%	1,42
4.4 - Custo de rescisão	7,02%	332,64
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente	23,13%	1.096,65
4.6 - Outros (especificar)	0,00%	0,00
TOTAL	78,38%	3.715,69
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos ²	7,00%	652,07
B - Lucro ²	5,00%	498,37
C – Tributos	5,65%	626,73
C.1 - Tributos Federais (PIS 0,65% + COFINS 3%)	3,65%	404,88
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	0,00
C.3 - Tributos Municipais (ISS)	2,00%	221,85
C.4 - Outros Tributos (especificar)	0,00%	0,00
TOTAL	17,65%	1.777,17



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado	
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração	4.740,64
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	859,00
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	0,00
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	3.715,69
Subtotal (A + B + C + D)	9.315,33
E - Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	1.777,17
Valor total por empregado	11.092,51
RESUMO GERAL	Valor Unitário (R\$)
Valor do Posto de Coordenador de Call Center	11.092,51
Quantidade	1
Total Mensal	11.092,51
Total Anual	133.110,1
	2

Nota (1) Item 24.7, letra "e" do Termo de

Referência;

Nota (2) Para Custos Indiretos e de Lucro foram adotados os percentuais mínimos do Contrato da Caesb anexos.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO III-DO TERMO DE REFERÊNCIA

QUADRO – RESUMO – VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS – DETRAN-DF

TIPO DE SERVIÇO	VALOR POR POSTO DE SERVIÇO	QUANTIDADE MÁXIMA DE POSTOS DE SERVIÇO	VALOR MÁXIMO MENSAL
(A)	(B)	(C)	(D) = (B) x (C)
1. Atendente	R\$ 3.717,58	60	R\$ 223.054,80
2. Supervisor de Atendimento	R\$ 5.221,40	3	R\$ 15.664,20
3. Monitor	R\$ 4.204,10	2	R\$ 8.408,20
4. Analista de Atendimento	R\$ 5.221,40	1	R\$ 5.221,40
5. Coordenador de Call Center	R\$ 11.092,51	1	R\$ 11.092,51
VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS (1 + 2 + 3 + 4 + 5)			R\$ 263.441,11
VALOR GLOBAL ANUAL (Valor Mensal X 12 MESES)			R\$ 3.161.293,32



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA-
PLANILHA “A” MODELO DE PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E
FORMAÇÃO DE PREÇOS DOS SERVIÇOS PARA A PROPOSTA DE PREÇOS

Planilha nº 01 Atendente	Salário Normativo da Categoria:	
	Data base da Categoria:	
	Acordo/Convenção:	
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Atendente
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A – Salário Base		
B – Adicional periculosidade		
C – Adicional insalubridade		
D – Adicional noturno		
E – Hora noturna adicional		
F – Adicional de Hora Extra		
G – Intervalo intrajornada		
H – Outros (especificar)		
Total da Remuneração		
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

A – Transporte		
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)		
C - Assistência médica e familiar		
D - Auxílio creche		
E - Seguro de vida, invalidez e funeral		
F - Outros (especificar)		
Total de Benefícios mensais e diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes		
B - Materiais		
C – Equipamentos		
D - Outros (especificar)		
Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS		
B - SESI ou SESC		
C - SENAI ou SENAC		
D – INCRA		
E - Salário Educação		
F – FGTS		
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)		
H – SEBRAE		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

TOTAL		
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário		
B - Adicional de Férias		
Subtotal		
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
TOTAL		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade		
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado		
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D - Aviso prévio trabalhado		
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

TOTAL		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A – Férias		
B – Ausência por doença		
C - Licença paternidade		
D - Ausências legais		
E - Ausência por acidente de trabalho		
F - Outros (especificar)		
Subtotal		
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
TOTAL		
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - 13º Salário + adicional de férias		
4.2 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.3 - Afastamento maternidade		
4.4 - Custo de rescisão		
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente		
4.6 - Outros (especificar)		
TOTAL		
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

B – Lucro		
C – Tributos		
C.1 - Tributos Federais (especificar)		
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)		
C.3 - Tributos Municipais (especificar)		
C.4 – Outros Tributos		
TOTAL		
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Subtotal (A + B + C + D)		
E - Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor total por empregado		
RESUMO GERAL		Valor Unitário (R\$)
Valor do Posto de Atendente		
Quantidade		
Total Mensal		
Total Anual		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Planilha nº 02 Supervisor	Salário Normativo da Categoria:	
	Data base da Categoria:	
	Acordo/Convenção:	
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Supervisor
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A – Salário Base		
B – Adicional periculosidade		
C – Adicional insalubridade		
D – Adicional noturno		
E – Hora noturna adicional		
F – Adicional de Hora Extra		
G – Intervalo intrajornada		
H – Outros (especificar)		
Total da Remuneração		
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte		
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C - Assistência médica e familiar		
D - Auxílio creche		
E - Seguro de vida, invalidez e funeral		
F - Outros (especificar)		
Total de Benefícios mensais e diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes		
B - Materiais		
C – Equipamentos		
D - Outros (especificar)		
Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS		
B - SESI ou SESC		
C - SENAI ou SENAC		
D – INCRA		
E - Salário Educação		
F – FGTS		
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)		
H – SEBRAE		
TOTAL		
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário		
B - Adicional de Férias		
Subtotal		
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
TOTAL		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade		
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado		
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D - Aviso prévio trabalhado		
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A – Férias		
B – Ausência por doença		
C - Licença paternidade		
D - Ausências legais		
E - Ausência por acidente de trabalho		
F - Outros (especificar)		
Subtotal		
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
TOTAL		
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - 13º Salário + adicional de férias		
4.2 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.3 - Afastamento maternidade		
4.4 - Custo de rescisão		
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente		
4.6 - Outros (especificar)		
TOTAL		
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		
B – Lucro		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C – Tributos		
C.1 - Tributos Federais (especificar)		
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)		
C.3 - Tributos Municipais (especificar)		
C.4 – Outros Tributos		
TOTAL		
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Subtotal (A + B + C + D)		
E - Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor total por empregado		
RESUMO GERAL		Valor Unitário (R\$)
Valor do Posto de Supervisor		
Quantidade		
Total Mensal		
Total Anual		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Planilha nº 03 Monitor	Salário Normativo da Categoria:	
	Data base da Categoria:	
	Acordo/Convenção:	
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Monitor
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A – Salário Base		
B – Adicional periculosidade		
C – Adicional insalubridade		
D – Adicional noturno		
E – Hora noturna adicional		
F – Adicional de Hora Extra		
G – Intervalo intrajornada		
H – Outros (especificar)		
Total da Remuneração		
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte		
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)		
C - Assistência médica e familiar		
D - Auxílio creche		
E - Seguro de vida, invalidez e funeral		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

F - Outros (especificar)		
Total de Benefícios mensais e diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes		
B - Materiais		
C – Equipamentos		
D - Outros (especificar)		
Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS		
B - SESI ou SESC		
C - SENAI ou SENAC		
D – INCRA		
E - Salário Educação		
F – FGTS		
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)		
H – SEBRAE		
TOTAL		
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário		
B - Adicional de Férias		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Subtotal		
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13° Salário e Adicional de Férias		
TOTAL		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade		
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado		
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D - Aviso prévio trabalhado		
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A – Férias		
B – Ausência por doença		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C - Licença paternidade		
D - Ausências legais		
E - Ausência por acidente de trabalho		
F - Outros (especificar)		
Subtotal		
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
TOTAL		
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - 13º Salário + adicional de férias		
4.2 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.3 - Afastamento maternidade		
4.4 - Custo de rescisão		
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente		
4.6 - Outros (especificar)		
TOTAL		
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		
B – Lucro		
C – Tributos		
C.1 - Tributos Federais (especificar)		
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)		
C.3 - Tributos Municipais (especificar)		
C.4 – Outros Tributos		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

TOTAL	
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado	
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A + B + C + D)	
E - Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor total por empregado	
RESUMO GERAL	Valor Unitário (R\$)
Valor do Posto de Monitor	
Quantidade	
Total Mensal	
Total Anual	



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Planilha nº 04 Analista de Atendimento	Salário Normativo da Categoria:	
	Data base da Categoria:	
	Acordo/Convenção:	
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Analista de Atendimento
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A – Salário Base		
B – Adicional periculosidade		
C – Adicional insalubridade		
D – Adicional noturno		
E – Hora noturna adicional		
F – Adicional de Hora Extra		
G – Intervalo intrajornada		
H – Outros (especificar)		
Total da Remuneração		
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte		
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)		
C - Assistência médica e familiar		
D - Auxílio creche		
E - Seguro de vida, invalidez e funeral		
F - Outros (especificar)		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Total de Benefícios mensais e diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes		
B - Materiais		
C – Equipamentos		
D - Outros (especificar)		
Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS		
B - SESI ou SESC		
C - SENAI ou SENAC		
D – INCRA		
E - Salário Educação		
F – FGTS		
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)		
H – SEBRAE		
TOTAL		
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário		
B - Adicional de Férias		
Subtotal		
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

TOTAL		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade		
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado		
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D - Aviso prévio trabalhado		
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A – Férias		
B – Ausência por doença		
C - Licença paternidade		
D - Ausências legais		
E - Ausência por acidente de trabalho		
F - Outros (especificar)		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Subtotal		
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
TOTAL		
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - 13º Salário + adicional de férias		
4.2 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.3 - Afastamento maternidade		
4.4 - Custo de rescisão		
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente		
4.6 - Outros (especificar)		
TOTAL		
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		
B – Lucro		
C – Tributos		
C.1 - Tributos Federais (especificar)		
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)		
C.3 - Tributos Municipais (especificar)		
C.4 – Outros Tributos		
TOTAL		
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A + B + C + D)	
E - Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor total por empregado	
RESUMO GERAL	Valor Unitário (R\$)
Valor do Posto de Analista de Atendimento	
Quantidade	
Total Mensal	
Total Anual	

Planilha nº 05 Coordenador de Call Center	Salário Normativo da Categoria:	
	Data base da Categoria:	
	Acordo/Convenção:	
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Coordenador de Call Center
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A – Salário Base		
B – Adicional periculosidade		
C – Adicional insalubridade		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

D – Adicional noturno		
E – Hora noturna adicional		
F – Adicional de Hora Extra		
G – Intervalo intrajornada		
H – Outros (especificar)		
Total da Remuneração		
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENS AIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte		
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)		
C - Assistência médica e familiar		
D - Auxílio creche		
E - Seguro de vida, invalidez e funeral		
F - Outros (especificar)		
Total de Benefícios mensais e diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes		
B - Materiais		
C – Equipamentos		
D - Outros (especificar)		
Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS		
B - SESI ou SESC		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C - SENAI ou SENAC		
D – INCRA		
E - Salário Educação		
F – FGTS		
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)		
H – SEBRAE		
TOTAL		
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário		
B - Adicional de Férias		
Subtotal		
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
TOTAL		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade		
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado		
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

indenizado		
D - Aviso prévio trabalhado		
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A – Férias		
B – Ausência por doença		
C - Licença paternidade		
D - Ausências legais		
E - Ausência por acidente de trabalho		
F - Outros (especificar)		
Subtotal		
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
TOTAL		
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - 13º Salário + adicional de férias		
4.2 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.3 - Afastamento maternidade		
4.4 - Custo de rescisão		
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente		
4.6 - Outros (especificar)		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

TOTAL		
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		
B – Lucro		
C – Tributos		
C.1 - Tributos Federais (especificar)		
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)		
C.3 - Tributos Municipais (especificar)		
C.4 – Outros Tributos		
TOTAL		
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Subtotal (A + B + C + D)		
E - Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor total por empregado		
RESUMO GERAL		Valor Unitário (R\$)
Valor do Posto de Coordenador de Call Center		
Quantidade		
Total Mensal		
Total Anual		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO B – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

AO

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL

A Empresa _____, inscrita no CNPJ(CGC)/MF sob nº _____ instalada na (endereço completo),
telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), apresenta proposta para:

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QTDE. MENSAL ESTIMADA	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	VALOR (R\$)
1	Atendimento Humano (receptivo)	Ligação	90.000	0,00	0,00
2	Atendimento Finalizado na URA	Ligação	40.000	0,00	0,00
Valor Mensal					0,00
Valor Global Anual (Valor Mensal x 12 meses)					0,00

Observação:

- 1. O total mensal da (Planilha “A”) deverá obrigatoriamente ser igual ao item 1 da (Planilha “B”).**
- 2. Serão consideradas válidas todas as ligações completadas, independentemente do tempo de atendimento, humano ou eletrônico.**

Valor Unitário numérico e por extenso:

Valor Global numérico e por extenso:

a) Validade da Proposta: _____ dias (*não inferior a 60 dias*).

b) Os Pagamentos deverão ser efetuados no Banco _____ Agência _____ Conta Corrente nº _____.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Obs.: As empresas que possuem sede, filiais ou representações no Distrito Federal com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão feitos exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do contratado junto ao Banco de Brasília S/A – BRB. Dessa forma deverão indicar número da conta corrente a agência do BRB, em cumprimento ao disposto Decreto nº 32.767 de 17 de fevereiro de 2011.

- c) Declaramos que na nossa proposta os valores apresentados englobam todas as despesas com tributos, impostos, contribuições fiscais, parafiscais ou taxas, inclusive, porventura, com serviços de terceiros, que incidam direta ou indiretamente no valor dos serviços cotados que venham a onerar o objeto desta licitação.
- d) Declaramos que os prazos serão os indicados ou os solicitados na forma do Termo de Referência e Edital.
- e) Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

Data da Proposta

Nome, RG/CPF e assinatura do representante da empresa

Identificação do Cargo



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO C – PLANILHA DE PREÇO MÁXIMO ADMISSÍVEL

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
1	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Call Center, incluindo toda infraestrutura (física e lógica) necessária à execução de serviços de Teletendimento, de acordo com as especificações contidas no Termo de Referência e anexos, constantes do ANEXO A do Edital	420.473,03	5.045.676,32
Valor Global Anual (Valor Mensal x 12 meses)			5.045.676,32



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO D – DECRETO Nº 26.851

DECRETO Nº 26.851, DE 30 DE MAIO DE 2006.

Publicação DODF 103, de 31/05/06 – Págs. 5 a 7.

Regula a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão), e dá outras providências.

A GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 100, inciso VII, da Lei Orgânica do Distrito Federal, e tendo em vista o disposto nos artigos 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, bem como o disposto no art. 68 da Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e ainda, a centralização de compras instituída nos termos da Lei Distrital nº 2.340, de 12 de abril de 1999, e as competências instituídas pela Lei Distrital nº 3.167, de 11 de julho de 2003,
DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

SEÇÃO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas de licitação e/ou de contratos, em face do disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei Federal no 10.520, de 17 de julho de 2002, obedecerá, no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas neste Decreto.

Parágrafo único. As disposições deste Decreto aplicam-se também aos ajustes efetuados com dispensa e inexigibilidade de licitação, nos termos do que dispõe a legislação vigente, e ainda às licitações realizadas pelas Administrações Regionais, até o limite máximo global mensal estabelecido no art. 24, incisos I e II, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, nos termos do disposto no § 1º do art. 2º da Lei Distrital nº 2.340, de 12 de abril de 1999.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

SEÇÃO II

DAS ESPÉCIES DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 2º As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal:

a) para a licitante e/ou contratada através da modalidade pregão presencial ou eletrônico que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e a licitante e/ou contratada será descredenciada do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

b) para as licitantes nas demais modalidades de licitação previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a penalidade será aplicada por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

Parágrafo único. As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia a interessada, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.”

SUBSEÇÃO I

DA ADVERTÊNCIA



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Art. 3º A advertência é o aviso por escrito, emitido quando a licitante e/ou contratada descumprir qualquer obrigação, e será expedido:

- I - pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;
- II - pelo ordenador de despesas do órgão contratante se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

SUBSEÇÃO II

DA MULTA

Art. 4º A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada, pelo ordenador de despesas do órgão contratante, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

- I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;
- II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;
- III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste artigo;
- IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

V - até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

§ 1º A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, observada a seguinte ordem:

I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

II - mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e

III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

§ 2º Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços – Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

§ 3º O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

§ 4º Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

I - o atraso não superior a 5 (cinco) dias;

II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

§ 5º A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto no Parágrafo único do art. 2º e observado o princípio da proporcionalidade.

§ 6º Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II do caput deste artigo.

§ 7º A sanção pecuniária prevista no inciso IV do caput deste artigo não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

Art. 4-A A multa de que trata o art. 4º deste Decreto será aplicada, nas contratações previstas na Lei Federal nº 12.232, de 29 de abril de 2010, nos seguintes percentuais:



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

- I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;
- II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;
- III - 1% (um por cento) do valor do contrato em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o termo contratual dentro do prazo estabelecido pela Administração;
- IV - 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, em caso de rescisão contratual;
- V - até 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, respeitado o disposto nos incisos I e II.

SUBSEÇÃO III

DA SUSPENSÃO

Art. 5º A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitações e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral da licitante e/ou contratada no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

- I - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, ou pelo órgão integrante do Sistema de Registro de Preços, a licitante e/ou contratada permanecer inadimplente;
- II - por até 90 (noventa) dias, em licitação realizada na modalidade pregão presencial ou eletrônico, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

III - por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato;

IV - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

- a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;
- b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) receber qualquer das multas previstas no artigo anterior e não efetuar o pagamento.

§ 1º São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

I - a Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;

II - o ordenador de despesas do órgão contratante, se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

§ 2º A penalidade de suspensão será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.

I - se aplicada pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, na hipótese do descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços, implicará na suspensão, por igual período, perante todos os órgãos/entidades subordinados à Lei Distrital no 2.340, de 12 de abril de 1999, e alterações posteriores;

II - se aplicada pelo ordenador de despesas do órgão contratante e/ou participante do Sistema de Registro de Preços, na hipótese do descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato, implicará na suspensão perante o órgão sancionador.

§ 3º O prazo previsto no inciso IV poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

SUBSEÇÃO IV

DA DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Art. 6º A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado ou autoridade equivalente do órgão de origem, à vista dos motivos informados na instrução processual.

§ 1º A declaração de inidoneidade prevista neste artigo permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo da sanção.

§ 2º A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinadas ou vinculadas ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante dispõe o art. 87, IV, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.”

CAPÍTULO II

DAS DEMAIS PENALIDADES

Art. 7º As licitantes que apresentarem documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, ou que por quaisquer outros meios praticarem atos irregulares ou ilegalidades para obtenção no registro no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, administrado pela Subsecretaria de Compras e Licitações, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

I - suspensão temporária do certificado de registro cadastral ou da obtenção do registro, por até 24 (vinte e quatro) meses, dependendo da natureza e da gravidade dos fatos; e

II - declaração de inidoneidade, nos termos do art. 6º deste Decreto.

Parágrafo único. Aplicam-se a este artigo as disposições dos §§ 2º e 3º do art. 5º deste Decreto.

Art. 8º As sanções previstas nos arts. 5º e 6º poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pelas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 ou 10.520, de 17 de julho de 2002:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

CAPÍTULO III

DO DIREITO DE DEFESA



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Art. 9º É facultado à interessada interpor recurso contra a aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou de multa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da ciência da respectiva notificação.

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

§ 2º Na contagem dos prazos estabelecidos neste Decreto, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

§3º (Revogado pelo DECRETO Nº 27.069, DE 14/08/2006, DODF DE 15/08/06).

§ 4º Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após o esgotamento da fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, devendo constar:

I - a origem e o número do processo em que foi proferido o despacho;

II - o prazo do impedimento para licitar e contratar;

III - o fundamento legal da sanção aplicada;

IV - o nome ou a razão social do punido, com o número de sua inscrição no Cadastro da Receita Federal.

§ 5º Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção providenciará a sua imediata divulgação no sítio www.fazenda.df.gov.br, inclusive para o bloqueio da senha de acesso ao Sistema de Controle e Acompanhamento de Compra e Licitações e Registro de Preços do Distrito Federal - e-compras, e aos demais sistemas eletrônicos de contratação mantidos por órgãos ou entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

§ 6º Ficam desobrigadas do dever de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal as sanções aplicadas com fundamento nos arts. 3º e 4º deste Decreto, as quais se formalizam por meio de simples apostilamento, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.”

CAPÍTULO IV

DO ASSENTAMENTO EM REGISTROS



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Art. 10. Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

Parágrafo único. As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as aplicou.

CAPÍTULO V

DA SUJEIÇÃO A PERDAS E DANOS

Art. 11. Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas por este Decreto, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. Os instrumentos convocatórios e os contratos deverão fazer menção a este Decreto, ressalvados os casos em que o objeto exija penalidade específica.”

Art. 13. As sanções previstas nos arts. 3º, 4º e 5º deste Decreto serão aplicadas pelo ordenador de despesas do órgão contratante, inclusive nos casos em que o descumprimento recaia sobre o contrato oriundo do Sistema de Registro de Preços.

Art. 14. Os prazos referidos neste Decreto só se iniciam e vencem em dia de expediente no órgão ou na entidade.

Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 16. Revogam-se as disposições em contrário.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO D – MINUTA DO CONTRATO

Nº. DO CONTRATO	Nº. DO PROCESSO	Nº. DO CERTAME
CONTRATADO:		
CNPJ:	INS. ESTADUAL:	
ENDEREÇO:		
CIDADE:	UF:	CEP:
TELEFONE:	CELULAR:	
E-MAIL:		
REPRESENTANTE:		
CPF:	RG:	
TELEFONE:	CELULAR:	
E-MAIL:		
PREPOSTO:		
CPF:	RG:	
TELEFONE:	CELULAR:	
E-MAIL:		
VALOR MENSAL DO CONTRATO R\$:		
VALOR TOTAL R\$:		
PRAZO DO CONTRATO:		
ÍNICIO:	TÉRMINO:	
ÍNDICE DE REAJUSTE:	TERMO “A QUO”:	
DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO:		
DATA DE PUBLICAÇÃO NO DODF:		
GESTOR DO CONTRATO:		



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DA PAZ SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DA DIREÇÃO GERAL
GERÊNCIA DE LICITAÇÃO
E-mail: licitacao@detran.df.gov.br

GOVERNO DE
BRASÍLIA



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

CARGO:	
MATRÍCULA:	
CPF:	RG:
E-MAIL:	
TELEFONE:	CELULAR:
DIRETORIA/ÁREA:	
GESTOR SUBSTITUTO DO CONTRATO:	
CARGO:	
MATRÍCULA:	
CPF:	RG:
E-MAIL:	
TELEFONE:	CELULAR:
DIRETORIA/ÁREA:	



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

CONTRATO Nº /2018

RELATIVO À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CALL CENTER E INFRAESTRUTURA (FÍSICA E LÓGICA) NECESSÁRIA À EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE TELE-ATENDIMENTO

PROCESSO SEI Nº 0055-003629/2017

1. DAS PARTES

1.1. O DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL, Autarquia Distrital criada pela Lei n.º 6.296, de 15 de dezembro de 1975, vinculado à SSP/DF, situado no SAIN Lote “A”, Bloco “B”, Edifício Sede do DETRAN, 1º andar, em Brasília-DF, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.475.855/0001-79, neste ato representado por seu Diretor-Geral, o Sr. _____, portador do CPF nº _____ e da CI nº _____, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a _____, CNPJ n.º _____, com sede na _____,

neste ato legalmente representada pelo Sr. _____, portador do CPF nº _____ e da CI nº _____, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente Contrato com fulcro na Lei n.º 10.520/2002 e subsidiariamente pela Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores, **obedecendo às condições do Termo de Referência e do Edital do Pregão Eletrônico nº 06/2018 constantes nos autos do Processo SEI nº 0055-003629/2017**, bem como os seguintes itens:

2. DO OBJETO

2.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços de apoio administrativos contínuos com alocação de mão de obra terceirizada para o exercício das funções do Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN/DF, conforme condições, especificações, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, constantes do **Anexo A do Edital do Pregão Eletrônico nº 06/2018**, que é parte integrante do presente Ajuste, independentemente de transcrição.

2.2. Os serviços compreendem os especificados na planilha do Anexo I deste Contrato.

3. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

3.1. O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados da data da assinatura do instrumento pelo **CONTRATANTE**, **podendo ser prorrogado por igual período, respeitado o limite de 60 (sessenta) meses de duração total da avença**, nos termos e condições permitidos pela legislação vigente.

3.2. A **CONTRATADA** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei n.º. 8.666, de 1993.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

3.3. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados **como condição para a renovação**.

3.4. Não será efetivada a prorrogação contratual quando os preços praticados pela CONTRATADA estiverem superiores aos estabelecidos como limites pelas Portarias do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, admitindo-se a negociação para redução de preços.

3.5. Não se realizará a prorrogação contratual quando a CONTRATADA tiver sido **declarada inidônea, impedida ou suspensa** temporariamente de participação em licitação e/ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os efeitos.

4. DA REPACTUAÇÃO

4.1. Os valores contratados, referentes às parcelas correspondentes a **material de consumo, de equipamentos, ferramentas e utensílios** disponibilizados para execução dos serviços, de **uniformes e outros, excetuando-se os custos com mão de obra**, poderão ser **reajustados anualmente, pela variação acumulada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA**, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, ou outro índice que vier a substituí-lo, ocorrida no período compreendido entre a data da entrega da proposta e a data de aniversário de apresentação da proposta.

4.1.1. Enquanto não for divulgado o número índice correspondente ao mês do reajustamento, o reajuste será calculado de acordo com o último nº índice conhecido, cabendo, quando publicado o número definitivo, a correção dos cálculos e a respectiva compensação no faturamento.

4.1.2. Quando da solicitação do reajuste para fazer jus a variação de custos decorrente do mercado, este somente será concedido mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando se:

- a) os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;
- b) as particularidades do contrato em vigência;
- c) a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- d) indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- e) a disponibilidade orçamentária do CONTRATANTE.

4.2. O **aumento do valor da mão de obra** do contrato de prestação de serviços contínuos, decorrente de convenção coletiva de trabalho, devidamente registrada no Ministério de Trabalho e Emprego, poderá implicar **reapactuação**, a ser regida de acordo com as normas vigentes no momento da negociação e com as disposições a seguir, naquilo que não for divergente.

4.2.1. Os novos valores contratuais decorrentes das reapactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- a) a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à reapactuação;
- b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade e para concessão das próximas reapactuações futuras; ou
- c) em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a reapactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em reapactuações futuras.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

- 4.3.** Será admitido o reajuste/reprodução dos valores contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir.
- 4.3.1.** O interregno mínimo de 01 (um) ano para o primeiro reajuste/reprodução será contado a partir:
- 4.3.1.1.** Da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou
- 4.3.1.2.** Da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão-de-obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.
- 4.4.** Nos reajustes/reproduções subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste/reprodução.
- 4.5.** O reajuste/reprodução poderá ser dividido em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão-de-obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.
- 4.6.** O reajuste/reprodução para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeita da a anualidade disposta no item anterior, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, é direito do contratado, e não poderá alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, sendo assegurado ao prestador receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta, conforme estabelece o art. 37, inciso XXI da Constituição da República Federativa do Brasil.
- 4.7.** Os reajustes/reproduções serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo acordo convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a reprodução, conforme for a variação de custos objeto da reprodução.
- 4.8.** É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste/reprodução, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.
- 4.9.** Os reajustes/reproduções serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.
- 4.10.** Os reajustes/reproduções a que a CONTRATADA fizer jus e não forem solicitados durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.
- 4.11.** Os efeitos financeiros do reajuste/reprodução deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 4.12.** A decisão sobre o pedido de reajuste/reprodução deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos. O prazo ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.
- 4.13.** Os reajustes/reproduções não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 4.14.** A empresa CONTRATADA para a execução de remanescente de serviço tem direito à reprodução nas mesmas condições e prazos a que fazia jus a empresa anteriormente



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

CONTRATADA, devendo os seus preços serem corrigidos antes do início da contratação, conforme determina o art. 24 inciso XI da Lei nº 8.666, de 1993.

5. DO VALOR E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. O valor global estimado para o período de contratação é R\$ _____
(_____), recursos esses procedentes do orçamento vigente do CONTRATANTE, correndo a despesa à conta da Dotação Orçamentária: fonte **220**, função **06**, Subfunção **181**, Programa **6217**, Meta **2629**, SubTítulo **0001**, Elemento de Despesa **309039** e Nota de Empenho nº **2018NE** _____, conforme discriminado na planilha do Anexo I deste Contrato.

5.1.1. O valor mensal é de R\$ _____
(_____).

5.2. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes documentos, necessários à liquidação e pagamento:

- a) Nota Fiscal devidamente “atestada” pelo executor do contrato;
- b) Certidão Negativa de Débitos para com o Governo do Distrito Federal conforme Decreto 32.598 de 15/12/2010;
- c) Certidão Negativa de Débitos – CND, emitida pelo INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social, devidamente atualizada (Lei n.º 8.212/90);
- d) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);
- e) Certidão negativa de débitos trabalhistas – CNDT.

5.3. Quando o fornecedor ou contratado estiver em situação irregular perante o Instituto Nacional de Seguridade Social - INSS, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, a Justiça Trabalhista ou Fazenda Pública do Distrito Federal, o gestor do contrato adotará as providências legais, antes de realizar o pagamento.

5.4. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

5.5. É vedado o pagamento antecipado.

5.6. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária, quando for o caso.

5.7. Caso haja multa por inadimplemento contratual, será adotado o seguinte procedimento:

- a) A multa será descontada do valor total do respectivo contrato; e
- b) Se o valor da multa for superior ao valor devido pelo fornecimento do material, responderá o contratado pela sua diferença a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

5.8. Os pagamentos à CONTRATADA deverão se dar em conformidade com a exceção prevista pelo inciso III, do Parágrafo Único do Decreto nº 32.767, de 17 de fevereiro de 2011. Dessa forma a



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

CONTRATADA deverá indicar o número da conta corrente e da agência em que pretende receber o pagamento.

5.9. Ocorrendo atraso no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha dado causa, haverá incidência de correção monetária sobre o valor devido por índice adotado em lei, ou na falta de previsão específica, pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IPCA).

5.10. Deverão ser observadas as instruções e detalhamentos sobre o faturamento e pagamento contidos no Termo de Referência, **Anexo A do Edital do Pregão Eletrônico nº 06/2018.**

6. DA GARANTIA

6.1. O CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA, como garantia do contrato, a prestação de garantia para execução das obrigações assumidas, cabendo à mesma optar por uma das seguintes modalidades:

- a) Caução em dinheiro ou título da dívida pública;
- b) Fiança bancária;
- c) Seguro-garantia.

6.2. A garantia a que se refere a alínea "a" do subitem anterior corresponderá a **5% (cinco por cento)** do valor global do contrato, em conformidade com artigo 56, parágrafo 2º, Lei nº 8.666/93.

6.3. No caso de se prestar caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública como garantia, a empresa adjudicatária deverá fazer o devido depósito tendo como beneficiário o CONTRATANTE, cuja via do termo da caução ou do depósito do título deverá ser entregue no ato da assinatura do contrato.

6.4. No caso de apresentação de fiança bancária como garantia, a mesma deverá ser emitida em nome do CONTRATANTE, devendo constar do instrumento, a renúncia expressa pelo fiador, dos benefícios previstos nos Arts. 821, 827, 835, 837, 838 e 839, todos da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - Código Civil; art. 130 do Código de Processo Civil; arts. 261 e 262 do Código Comercial, cuja via do termo deverá ser entregue no ato da assinatura do contrato.

6.5. No caso de apresentação de seguro-garantia como garantia contratual, o mesmo deve ter como beneficiário direto, único e exclusivamente, o CONTRATANTE, cuja via do termo deverá ser entregue no ato da assinatura do contrato.

6.6. Se apresentada garantia contratual nas modalidades de fiança bancária ou seguro-garantia e, em havendo prorrogação da vigência do contrato, em sucessivo período, exigir-se-á nova prestação de garantia cobrindo o período estendido nas mesmas condições apresentadas quando da assinatura do contrato, salvo se houver solicitação da CONTRATADA para mudança na modalidade da garantia, cuja aceitação da modalidade é de exclusiva liberalidade do CONTRATANTE.

6.7. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato, observado o disposto no art. 56, § 4º, se for o caso, e no art. 73, ambos da Lei nº 8.666/93, e somente ocorrerá ante a comprovação de que a empresa cumpriu com as obrigações decorrentes da contratação.

6.8. A garantia apresentada deve prever, expressamente, que ocorrendo aplicação de multa, após regular processo administrativo, o valor correspondente poderá ser descontado da garantia contratual.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

6.9. Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação ou de multa aplicada, após o devido processo legal, assegurado o contraditório e ampla defesa, a CONTRATADA se obrigará a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data em que for notificada pelo CONTRATANTE.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. São obrigações da CONTRATADA:

7.1.1. Executar o objeto em perfeitas condições, conforme proposta apresentada e exigências contidas no Edital e anexos;

7.1.2. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus funcionários durante a execução dos serviços ainda que no recinto do CONTRATANTE;

7.1.3. Atender prontamente qualquer exigência do representante do CONTRATANTE inerente ao objeto do contrato;

7.1.4. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

7.1.5. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE, inclusive o transporte;

7.1.6. Nomear e manter preposto durante toda a garantia, com poderes para intermediar assuntos relativos ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;

7.1.7. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, existentes ao tempo da contratação ou por vir, resultantes da execução do contrato, salvo os fatos previstos pela teoria da imprevisão aludidos na legislação e doutrina administrativa;

7.1.8. Cumprir demais obrigações contidas no Termo de Referência, **Anexo A do Pregão Eletrônico nº 06/2018.**

8. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Designar um fiscal a fim de acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e atestar as faturas, conforme previsto no artigo 67 da Lei 8.666/93;

8.1.2. Receber os materiais, fazer a conferência e, quando atenderem ao objeto do contrato, aprová-los;

8.1.3. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura dentro dos prazos e condições pactuados;

8.1.4. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas do contrato;

8.1.5. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços e materiais entregues em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA;

8.1.6. Cumprir demais obrigações contidas no Termo de Referência, **Anexo A do Pregão Eletrônico nº 06/2018.**

9. DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

9.1. Toda e qualquer alteração deste Contrato deverá ser formalizada mediante Termo Aditivo, conforme disposição legal.

10. DA RESCISÃO CONTRATUAL

10.1. O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral do CONTRATANTE, reduzido a termo no respectivo processo, observado o disposto no artigo 78 da Lei 8.666/93, sujeitando-se a CONTRATADA às consequências determinadas pelo artigo 80 da referida Lei, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

11. DAS PENALIDADES

11.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Ajuste, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto 26.851/2006, que regulamentou a aplicação das sanções administrativas previstas na Lei Federal n.º 8.666/93, e suas alterações pelos Decretos n.º 26.993 de 12/7/2006 e 27.069 de 14/08/2006.

11.2. A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas previstas neste Contrato, em face do disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei 8.666/93, serão obedecidos no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas no referido Decreto Distrital, Anexo V.

11.3. Os atrasos injustificados na execução, bem como a inexecução total ou parcial do Contrato sujeitarão a CONTRATADA à multa, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei n.º 8.666/93, facultada ao CONTRATANTE, em todo caso, a rescisão unilateral.

12. DO GESTOR

12.1. O CONTRATANTE designa como Gestor Titular do Contrato o Servidor **Ernane Gomes Alves**, matrícula 686-6, lotado na CGATE/DIRCONV, e como Gestor Substituto o **Edson da Silva Rosário**, matrícula 1273-4, lotado no NUMAP/GERAD/DIRAG, que desempenharão as atribuições contidas nos parágrafos 1º e 2º, do artigo 67, da Lei 8.666/93 e do Decreto 32.598/2010, das Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do DF, nos termos da Instrução de Serviço n.º 828 de 22 de setembro de 2016 - DETRAN/DF.

13. DO REGISTRO E PUBLICAÇÃO

13.1. Para eficácia do presente Termo Aditivo deverá o mesmo ser registrado pelo setor competente do DETRAN/DF e publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, às expensas da Autarquia.

14. DO FORO E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Fica eleito o Foro de Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato, que lido e estando em conformidade com a vontade das partes, é assinado para que possa surtir seus devidos efeitos legais.

14.2. O teor do **Edital do Pregão Eletrônico n.º _____**, seus anexos e a proposta da CONTRATADA são partes integrantes deste Contrato.

14.3. “Havendo irregularidades neste instrumento entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060”. (Decreto Distrital 34.031, de 12 de dezembro de 2012).

Pelo CONTRATANTE
(Diretor Geral)

Pela CONTRATADA
(Representante Legal)



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DA PAZ SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DA DIREÇÃO GERAL
GERÊNCIA DE LICITAÇÃO
E-mail: licitacao@detran.df.gov.br

GOVERNO DE
BRASÍLIA



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
– DETRAN/DF-

GESTOR TITULAR
Ernane Gomes Alves
Matrícula 686-6

GESTOR SUBSTITUTO
Edson da Silva Rosário
Matrícula 1273-4



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO I DO CONTRATO

PLANILHAS DE ITENS E VALORES CONTRATADOS

ITEM	DISCRIMINAÇÃO	UNIDADE	QTDE. MENSAL ESTIMADA	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	VALOR (R\$)
1	Atendimento Humano (receptivo)	Ligação	90.000	0,00	0,00
2	Atendimento Finalizado na URA	Ligação	40.000	0,00	0,00
Valor Mensal					0,00
Valor Global Anual (Valor Mensal x 12 meses)					0,00

Observação:

1. O valor do item 1 é igual ao total mensal do Quadro Resumo da Planilha de Composição de Custos do Anexo II.
2. Serão consideradas válidas todas as ligações completadas, independentemente do tempo de atendimento, humano ou eletrônico.



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

ANEXO II DO CONTRATO
PLANILHAS DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

QUADRO RESUMO			
TIPO DE SERVIÇO	VALOR POR POSTO DE SERVIÇO	QUANTIDADE MÁXIMA DE POSTOS DE SERVIÇO	VALOR MÁXIMO MENSAL
(A)	(B)	(C)	(D) = (B) x (C)
1. Atendente (Planilha nº 01)	R\$		R\$
2. Supervisor de Atendimento (Planilha nº 02)	R\$		R\$
3. Monitor (Planilha nº 03)	R\$		R\$
4. Analista de Atendimento (Planilha nº 04)	R\$		R\$
5. Coordenador de Call Center (Planilha nº 05)	R\$		R\$
VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS (1 + 2 + 3 + 4 + 5)			R\$
VALOR GLOBAL ANUAL (Valor Mensal x 12 MESES)			R\$



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Planilha nº 01 Atendente

	Salário Normativo da Categoria:	
	Data base da Categoria:	
	Acordo/Convenção:	
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Atendente
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A – Salário Base		
B – Adicional periculosidade		
C – Adicional insalubridade		
D – Adicional noturno		
E – Hora noturna adicional		
F – Adicional de Hora Extra		
G – Intervalo intrajornada		
H – Outros (especificar)		
Total da Remuneração		
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte		
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)		
C - Assistência médica e familiar		
D - Auxílio creche		
E - Seguro de vida, invalidez e funeral		
F - Outros (especificar)		
Total de Benefícios mensais e diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes		
B - Materiais		
C – Equipamentos		
D - Outros (especificar)		
Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS		
B - SESI ou SESC		
C - SENAI ou SENAC		
D – INCRA		
E - Salário Educação		
F – FGTS		
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)		
H – SEBRAE		
TOTAL		
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário		
B - Adicional de Férias		
Subtotal		
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
TOTAL		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

A - Afastamento maternidade		
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado		
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D - Aviso prévio trabalhado		
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A - Férias		
B - Ausência por doença		
C - Licença paternidade		
D - Ausências legais		
E - Ausência por acidente de trabalho		
F - Outros (especificar)		
Subtotal		
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
TOTAL		
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

4.1 - 13º Salário + adicional de férias		
4.2 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.3 - Afastamento maternidade		
4.4 - Custo de rescisão		
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente		
4.6 - Outros (especificar)		
TOTAL		
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		
B – Lucro		
C – Tributos		
C.1 - Tributos Federais (especificar)		
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)		
C.3 - Tributos Municipais (especificar)		
C.4 – Outros Tributos		
TOTAL		
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Subtotal (A + B + C + D)		
E - Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor total por empregado		
RESUMO GERAL		Valor Unitário (R\$)



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Valor do Posto de Atendente	
Quantidade	
Total Mensal	
Total Anual	

Planilha nº 02 Supervisor	Salário Normativo da Categoria:	
	Data base da Categoria:	
	Acordo/Convenção:	
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Supervisor

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A – Salário Base		
B – Adicional periculosidade		
C – Adicional insalubridade		
D – Adicional noturno		
E – Hora noturna adicional		
F – Adicional de Hora Extra		
G – Intervalo intrajornada		
H – Outros (especificar)		
Total da Remuneração		

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte		
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)		
C - Assistência médica e familiar		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

D - Auxílio creche		
E - Seguro de vida, invalidez e funeral		
F - Outros (especificar)		
Total de Benefícios mensais e diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes		
B - Materiais		
C – Equipamentos		
D - Outros (especificar)		
Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS		
B - SESI ou SESC		
C - SENAI ou SENAC		
D – INCRA		
E - Salário Educação		
F – FGTS		
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)		
H – SEBRAE		
TOTAL		
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário		
B - Adicional de Férias		
Subtotal		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
TOTAL		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade		
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado		
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D - Aviso prévio trabalhado		
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A - Férias		
B - Ausência por doença		
C - Licença paternidade		
D - Ausências legais		
E - Ausência por acidente de trabalho		
F - Outros (especificar)		
Subtotal		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
TOTAL		
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - 13º Salário + adicional de férias		
4.2 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.3 - Afastamento maternidade		
4.4 - Custo de rescisão		
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente		
4.6 - Outros (especificar)		
TOTAL		
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		
B – Lucro		
C – Tributos		
C.1 - Tributos Federais (especificar)		
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)		
C.3 - Tributos Municipais (especificar)		
C.4 – Outros Tributos		
TOTAL		
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Subtotal (A + B + C + D)	
E - Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor total por empregado	
RESUMO GERAL	Valor Unitário (R\$)
Valor do Posto de Supervisor	
Quantidade	
Total Mensal	
Total Anual	

Planilha nº 03 Monitor	Salário Normativo da Categoria:	
	Data base da Categoria:	
	Acordo/Convenção:	
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Monitor
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A – Salário Base		
B – Adicional periculosidade		
C – Adicional insalubridade		
D – Adicional noturno		
E – Hora noturna adicional		
F – Adicional de Hora Extra		
G – Intervalo intrajornada		
H – Outros (especificar)		
Total da Remuneração		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte		
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)		
C - Assistência médica e familiar		
D - Auxílio creche		
E - Seguro de vida, invalidez e funeral		
F - Outros (especificar)		
Total de Benefícios mensais e diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes		
B - Materiais		
C – Equipamentos		
D - Outros (especificar)		
Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS		
B - SESI ou SESC		
C - SENAI ou SENAC		
D – INCRA		
E - Salário Educação		
F – FGTS		
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)		
H – SEBRAE		
TOTAL		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário		
B - Adicional de Férias		
Subtotal		
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
TOTAL		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade		
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado		
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D - Aviso prévio trabalhado		
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A – Férias		
B – Ausência por doença		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C - Licença paternidade		
D - Ausências legais		
E - Ausência por acidente de trabalho		
F - Outros (especificar)		
Subtotal		
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
TOTAL		
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - 13º Salário + adicional de férias		
4.2 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.3 - Afastamento maternidade		
4.4 - Custo de rescisão		
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente		
4.6 - Outros (especificar)		
TOTAL		
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		
B – Lucro		
C – Tributos		
C.1 - Tributos Federais (especificar)		
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)		
C.3 - Tributos Municipais (especificar)		
C.4 – Outros Tributos		
TOTAL		
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A + B + C + D)	
E - Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor total por empregado	
RESUMO GERAL	Valor Unitário (R\$)
Valor do Posto de Monitor	
Quantidade	
Total Mensal	
Total Anual	

Planilha nº 04 Analista de Atendimento	Salário Normativo da Categoria:	
	Data base da Categoria:	
	Acordo/Convenção:	
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Analista de Atendimento
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A – Salário Base		
B – Adicional periculosidade		
C – Adicional insalubridade		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

D – Adicional noturno		
E – Hora noturna adicional		
F – Adicional de Hora Extra		
G – Intervalo intrajornada		
H – Outros (especificar)		
Total da Remuneração		
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte		
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)		
C - Assistência médica e familiar		
D - Auxílio creche		
E - Seguro de vida, invalidez e funeral		
F - Outros (especificar)		
Total de Benefícios mensais e diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes		
B - Materiais		
C – Equipamentos		
D - Outros (especificar)		
Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		
Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS		
B - SESI ou SESC		
C - SENAI ou SENAC		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

D – INCRA		
E - Salário Educação		
F – FGTS		
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)		
H – SEBRAE		
TOTAL		
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário		
B - Adicional de Férias		
Subtotal		
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
TOTAL		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade		
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado		
B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D - Aviso prévio trabalhado		
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A – Férias		
B – Ausência por doença		
C - Licença paternidade		
D - Ausências legais		
E - Ausência por acidente de trabalho		
F - Outros (especificar)		
Subtotal		
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
TOTAL		
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - 13º Salário + adicional de férias		
4.2 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.3 - Afastamento maternidade		
4.4 - Custo de rescisão		
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente		
4.6 - Outros (especificar)		
TOTAL		
MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		
B – Lucro		
C – Tributos		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

C.1 - Tributos Federais (especificar)		
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)		
C.3 - Tributos Municipais (especificar)		
C.4 – Outros Tributos		
TOTAL		
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Subtotal (A + B + C + D)		
E - Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor total por empregado		
RESUMO GERAL		Valor Unitário (R\$)
Valor do Posto de Analista de Atendimento		
Quantidade		
Total Mensal		
Total Anual		

Planilha nº 05 Coordenador de Call Center	Salário Normativo da Categoria:	
	Data base da Categoria:	
	Acordo/Convenção:	
CUSTOS	PERCENTUAIS E VALORES DE REFERÊNCIA	Coordenador de Call Center



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A – Salário Base		
B – Adicional periculosidade		
C – Adicional insalubridade		
D – Adicional noturno		
E – Hora noturna adicional		
F – Adicional de Hora Extra		
G – Intervalo intrajornada		
H – Outros (especificar)		
Total da Remuneração		
MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS		
2 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A – Transporte		
B - Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc.)		
C - Assistência médica e familiar		
D - Auxílio creche		
E - Seguro de vida, invalidez e funeral		
F - Outros (especificar)		
Total de Benefícios mensais e diários		
MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS		
3 - Insumos Diversos		Valor (R\$)
A – Uniformes		
B - Materiais		
C – Equipamentos		
D - Outros (especificar)		
Total de Insumos Diversos		
MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.1 - Encargos previdenciários e FGTS		Valor (R\$)
A – INSS		
B - SESI ou SESC		
C - SENAI ou SENAC		
D – INCRA		
E - Salário Educação		
F – FGTS		
G - Seguro Acidente do Trabalho (RAT x FAP)		
H – SEBRAE		
TOTAL		
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		
4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º salário		
B - Adicional de Férias		
Subtotal		
C - Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
TOTAL		
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade		
4.3 - Afastamento Maternidade		Valor (R\$)
A - Afastamento maternidade		
B - Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
TOTAL		
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão		
4.4 - Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A - Aviso prévio indenizado		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

B - Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C - Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D - Aviso prévio trabalhado		
E - Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F - Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
TOTAL		
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.5 - Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
A – Férias		
B – Ausência por doença		
C - Licença paternidade		
D - Ausências legais		
E - Ausência por acidente de trabalho		
F - Outros (especificar)		
Subtotal		
G - Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente		
TOTAL		
Quadro-resumo - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas		Valor (R\$)
4.1 - 13º Salário + adicional de férias		
4.2 - Encargos previdenciários e FGTS		
4.3 - Afastamento maternidade		
4.4 - Custo de rescisão		
4.5 - Custo de reposição do profissional ausente		
4.6 - Outros (especificar)		
TOTAL		



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-

MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		
B – Lucro		
C – Tributos		
C.1 - Tributos Federais (especificar)		
C.2 - Tributos Estaduais (especificar)		
C.3 - Tributos Municipais (especificar)		
C.4 – Outros Tributos		
TOTAL		
Anexo III - B - Quadro - resumo do Custo Por Empregado		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A - Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B - Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários		
C - Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)		
D - Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas		
Subtotal (A + B + C + D)		
E - Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor total por empregado		
RESUMO GERAL	Valor	Unitário
	(R\$)	
Valor do Posto de Coordenador de Call Center		
Quantidade		
Total Mensal		
Total Anual		



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E DA PAZ SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DA DIREÇÃO GERAL
GERÊNCIA DE LICITAÇÃO
E-mail: licitacao@detran.df.gov.br

GOVERNO DE
BRASÍLIA



EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2018
- DETRAN/DF-
