



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ

	necessários, para a execução de serviços; III - Adoção de programa interno de treinamento de empregados para redução de consumo de energia elétrica e de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes; e IV - Coleta seletiva e separação de resíduos recicláveis descartados e a sua destinação a associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis V- A utilização, preferencial, de embalagem adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.
	() Não
HÁ NECESSIDADE DE TREINAMENTO?	(X) Sim, pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias, coma carga horária de 20 horas/semana. Local: A ser realizado nas dependências do DETRAN- SEDE.
	() Não
LEVANTAMENTO DE MERCADO	
ONDE FORAM PESQUISADAS AS POSSÍVEIS SOLUÇÕES?	(X) Consulta a fornecedores () Contratações similares () Internet () Audiência Pública (X) Outro. Especificar: COMPRAS PARÁ, não havendo ATAS DE REGISTRO DE PREÇOS do Estado do Pará vigentes para os objetos em questão. Tomaram-se por base contratações anteriores, sendo essa uma solução cabível para resolução da necessidade. Também foram pesquisadas no site oficial do Governo Federal voltado à contratações públicas.
JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA PARA A ESCOLHA DA MELHOR SOLUÇÃO	A empresa a ser contratada necessita ter plena condição técnica, operacional e humana para realizar os serviços objeto desta contratação, considerando que o Sistema/Solução (SIA) a ser implementado, tem na sua essência, serviços preponderantemente de cunho intelectual e são essências para alcançar os resultados almejados face a reconhecida complexidade, resultante do uso de tecnologias modernas situadas na fronteira do conhecimento tecnológico, em especial, na implementação de sistemas de tomadas de decisões com a utilização da tecnologia de Datawarehouse, bem como a diversidade das áreas tecnológicas e infraestruturas necessárias, por tudo isso, foram definidos requisitos técnicos relevantes para a escolha/seleção de empresa melhor qualificada para a contratação. Além disso, deve possuir experiência nos diversos canais de comunicação e atendimento, estrutura técnica, operacional e humana que viabilize de forma integrada e coesa as metas e os resultados definidos pela administração, devendo possuir, ainda, quadro mínimo de pessoal técnico especializado, quando da celebração do contrato, visando a regular execução do objeto pretendido pela administração. O Atendimento via site/plataforma, conforme tecnologia a ser disponibilizada pela contratada, que seja integrada com o sistema de acesso do DETRAN/PA, deve possibilitar a abertura de solicitação pelos usuários de todos os serviços prestados pelo DETRAN/PA, <i>via internet</i>, com autenticação digital documental e do usuário, através de certificadora oficial do Governo Federal, voltados à instrumentalização, atualização, regularização documental e/ou de outros procedimentos, visando a automatização dos processos dos serviços prestados pelo DETRAN, objetivando controle, segurança, eficiência e redução de custos e otimização no atendimento, bem como proporcionar acessibilidade, comodidade e transparência aos usuários. O atendimento via site/plataforma deverá permitir ao usuário iniciar e acompanhar o procedimento, por meio de uma conexão online com o DETRAN, possibilitando, ainda, ao DETRAN o gerenciamento, controle e disponibilização de dados para emissão de relatórios



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ

	gerenciais e de desempenho, além de um módulo de gerenciamento para fiscalização e controle das solicitações.	
HÁ RESTRIÇÃO DE FORNECEDORES?	() Sim (X) Não	
DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO		
O QUE SERÁ CONTRATADO?	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados e operacionais de gestão de atendimento multicanais, por meio de solução integrada e informatizada, contemplando instalações (infraestrutura), equipamentos (hardwares) e aplicativos (softwares), visando atendimento das demandas referentes a processos de veículos, habilitação e demais serviços prestados pelo DETRAN, inclusive via site/plataforma (agência digital), contemplando o envio/recebimento de documentações, via internet, com autenticação digital, visando a automatização dos processos, bem como acesso a documentação, agendamentos, acesso e consulta a banco de dados, base de informações e derivação para atendentes e outros, para o regular desenvolvimento das atividades deste DETRAN/PA” incluindo a contratação consultoria para realização de serviços técnicos especializados continuados sob demanda para realizar eventuais integrações, customizações, planejamento e implementação de inteligência analítica para análise de dados e modelos sobre os dados gerados da solução de gestão de atendimento.	
QUAL O PRAZO DA GARANTIA CONTRATUAL?	() Não há. () 90 dias (X) 12 (doze) meses. A CONTRATADA, deverá no prazo de 10(dez) dias após a assinatura do Contrato prestar a garantia de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato. () dias () Outro: nnn () meses () anos	
HÁ NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA?	(X) Sim	Justificativa: O Suporte técnico (assistência técnica/manutenção), deverá ser feita por equipe técnica especializada da CONTRATADA, sem ônus para a administração e serão referentes à solução proposta ao DETRAN-PA durante o período de funcionamento da solução, compreendendo: - Todos os serviços de suporte técnico serão prestados no horário compreendido 24 horas 7 dias por semana para plataforma site/agência digital; - Suporte telefônico com atendimento técnico, através de pessoal habilitado, sempre que requerido pelo DETRAN/PA; - Suporte presencial, com atendimento técnico por meio de especialista conhecedor dos serviços contratados; - Os chamados de suporte serão centralizados num único ponto, para todas as solicitações do DETRAN/PA.
	() Não	
HÁ NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO?	(X) Sim	A manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, nos diferentes canais de atendimento, para o perfeito funcionamento serviço.
	() Não	
ESTIMATIVA DO QUANTITATIVO NECESSÁRIO		
COMO SE OBTVEU O QUANTITATIVO ESTIMADO?	(X) Análise de contratações anteriores. () Análise de contratações similares. () Outro. Especificar: (indicar a metodologia).	



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ

DESCRIÇÃO DO QUANTITATIVO?	- Para a contratação da prestação dos serviços objeto deste ETP, é imprescindível o detalhamento e descrição das especificações dos itens, sua funcionalidade, dos procedimentos, serviços, equipamentos e materiais necessários com o quantitativo estimado, prazos e obrigações de acordo com a especificidade do objeto a ser executado pela empresa contratada utilizando como base as necessidades existentes na prestação de serviços atualmente executados no DETRAN, e os contratos vigentes na administração com objeto similar. - Considerando a especificidade dos serviços realizados pelo DETRAN em relação a equipamentos e procedimentos incidindo diretamente na composição dos custos, a estimativa de quantitativo e valor deverá ser informada, resguardando a Administração de estimativas equivocadas com quantidades superestimadas e/ou valores inexequíveis ou superdimensionados para os serviços. - Os serviços a serem contratados deverão estimar a composição unitária com o quantitativo mensal, uma vez que, os serviços serão contratados sob demanda, a medida de sua necessidade. - A descrição dos serviços deverá considerar os itens a serem contratados abaixo sendo imprescindível a descrição detalhada das especificações técnicas desses itens contendo todos os custos de materiais, equipamentos e mão de obra necessários para a execução dos mesmos a serem adquiridos pelos seus respectivos órgãos devido a sua especificidade na prestação de serviços.			
	Item	Descrição	Und	Qtd
	1	Atendimento via Call Center multicanais - Atendimento humano personalizado e campanhas; - Atendimento via Unidade de Resposta Audível (URA); - Atendimento via site/plataforma (Agência Digital); - Atendimento via mensageiro instantâneo - chat, com interação exclusiva humana/computador; - Atendimento via e-mail. (Essa função só deverá ser habilitada mediante requisição prévia do DETRAN/PA, em razão de política interna de segurança)	Atendimento	185.000
	2	QUIOSQUES ATM		
		TIPO 1	Quiosques	100
		TIPO 2	Quiosques	10
		TIPO 3	Quiosques	30
		TIPO 4	Quiosques	10
		Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Habilitação	Requisições	52.000
		Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Veículos	Requisições	35.000
	4	Serviço automatizado de Validação documental – Admissibilidade- Defesa e Recurso de Infrações	Requisições	15.000
		Contratação de Serviços Técnicos Especializados (UST's) compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços de inteligência analítica e ciência de dados, sob demanda, durante o período de 12 (doze) meses.	UST	50.000
ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO				
MEIOS USADOS NA PESQUISA	() Pannel de preços (X) Contratações similares () SIMAS (X) Fornecedores () Internet () Outro. Especificar: (indicar o meio)			



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ

	Item	Descrição	Valor Unitário	Qtd	Valor Total	
ESTIMATIVA DE PREÇO	1	Atendimento via Call Center multicanais - Atendimento humano personalizado e campanhas; - Atendimento via Unidade de Resposta Audível (URA); - Atendimento via site/plataforma (Agência Digital); - Atendimento via mensageiro instantâneo - chat, com interação exclusiva humana/computador; - Atendimento via e-mail. (Essa função só deverá ser habilitada mediante requisição prévia do DETRAN/PA, em razão de política interna de segurança).	R\$ 29,95	185.000	R\$ 5.539.825,00	
	2	QUIOSQUE TIPO 1	R\$ 10.768,50	100	R\$ 1.076.849,75	
		QUIOSQUE TIPO 2	R\$ 11.248,30	10	R\$ 112.482,98	
		QUIOSQUE TIPO 3	R\$ 41.983,50	30	R\$ 1.259.504,85	
		QUIOSQUE TIPO 4	R\$ 62.657,44	10	R\$ 626.574,43	
	3	Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Habilitação	R\$ 25,71	52.000	R\$ 1.336.920,00	
		Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Veículos	R\$ 25,71	35.000	R\$ 899.850,00	
		Serviço automatizado de Validação documental – Admissibilidade – Defesa e Recurso de Infrações	R\$ 38,58	15.000	R\$ 578.625,00	
	4	Contratação de Serviços Técnicos Especializados (UST's) compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços de inteligência analítica e ciência de dados, sob demanda, durante o período de 12 (doze) meses	R\$ 296,33	50.000	R\$ 1.234.685,52	
					TOTAL	R\$ 12.665.317,52
	JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO					
	A SOLUÇÃO SERÁ DIVIDIDA EM ITENS?	() Sim				
(X) Não. Por quê? () Objeto indivisível () Perda de escala (X) Tecnicamente inviável (X) Economicamente inviável () Aproveitamento da competitividade () Outro. Especificar: (indicar o motivo).						
CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES						
HÁ CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES?	() Sim. Especificar: (Indicar o PAE e o número do contrato administrativo, especificando o seu objeto correlato/interdependente). (X) Não.					
ALINHAMENTO DA CONTRATAÇÃO COM O PLANEJAMENTO						
HÁ PREVISÃO NO	() Sim.					

