



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

ANEXO I
DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. OBJETO

A presente licitação tem por objeto “Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados e operacionais de gestão de atendimento multicanal, por meio desolução 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/PA e seus credenciados, 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.

A prestação dos serviços operacionais e de gestão de atendimento (planejamento, implantação, customização, treinamento e operação), engloba a execução multicanais, inclusive por meio de: a) Call Center, utilizando URA (Unidade de Resposta Audível) com tecnologia TTS (Text-to-Speech – Texto para Voz); b) Chat; c) E-mail; d) Quiosques ATM (automated teller machine) de autoatendimento; e) Atendimento digital via Plataforma/Site (Agência digital).

A gestão dos atendimentos deverá se processar através de um único sistema que integrará todos os canais de comunicação, cabendo a empresa fornecer todos os equipamentos (hardwares), aplicativos (Softwares), mão de obra, infraestrutura e o que mais for necessário para o fiel cumprimento dos serviços a serem executados, conforme especificações e quantidades constantes neste Anexo.

2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS

Para efeitos deste documento, e ainda, em se tratando de serviços técnicos especializados em implantação, operação e gestão de sistema integrado de atendimento receptivo, devem ser consideradas algumas definições importantes, tais como:

Contratante: DETRAN/PA;

Contratada: Empresa que prestará o serviço;

Atendente: Colaborador(a) da empresa que opera o sistema integrado de atendimento receptivo que ocupa uma PA - Posição de Atendimento Telefônico e de interação com os quiosques de auto atendimento para fornecimento de informações e/ou serviços ao usuário, servidor e credenciado do DETRAN/PA, no horário de 08 às 20 horas.

Atendimento Personalizado: Atendimento humano realizado por meio de atendentes. Engloba toda a infraestrutura necessária à prestação do atendimento personalizado.

Central de atendimento: Estrutura de atendimento personalizado, onde se encontram instalados os PAs, englobando toda a infraestrutura necessária à prestação do atendimento personalizado. Também conhecida como Central de Relacionamento ou CallCenter;

CTI - Computer Telephone Integration: Integração de telefonia com computador;

Posição de Atendimento (PA): Cabines para uso do atendente, contendo cadeira, mesapara computador, microcomputador, telefone, headset/amplificador e descansos para punhos e pés, servem tanto para o atendimento telefônico, como para o Chat, recebimento e resposta a e-mails e também para suporte técnico quiosques;

Chat: Comunicação a distância, com interação humano/computador, utilizando computadores ligados à internet, na qual o que se digita no teclado de um deles aparece em tempo real no vídeo de todos os participantes do bate-papo.

E-mail: Correio eletrônico é um método que permite compor, enviar e receber mensagens através de sistemas



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

eletrônicos de comunicação, que será aplicado em sistemas que utilizam a Internet.

QUIOSQUES ATM: Equipamentos de informática montados em estruturas fechadas com pedestais, de forma a que possam ser disponibilizados para autoatendimento e distribuição em locais diferenciados, para a automatização de processo e/ou para emissão e controle de chamadas de senhas quando integrados aos painéis de chamadas de senhas, bem como com componentes voltados à acessibilidade, segurança e disponibilização de informações aos usuários finais, com a possibilidade de se efetuar pagamentos no mesmo, na forma dos métodos de pagamentos vigente (crédito, débito, pix e etc), observadas as regulamentações específicas.

Unidade De Resposta Audível (URA): Equipamento eletrônico capaz de vocalizar dados por voz humana; TTS: Tecnologia para interpretação e vocalização de textos por sistema de informática, em inglês TTS – Text To Speech, em português TPF - Texto Para Fala.

ATENDIMENTO VIA SITE/PLATAFORMA: O Atendimento via site/plataforma, conforme tecnologia a ser disponibilizada pela contratada que seja integrada com o sistema do DETRAN/PA, possibilitará a abertura de solicitação pelos usuários, para todos os serviços prestados pelo DETRAN/PA, *via internet*, com autenticação digital documental e do usuário, por meio de certificadora oficial do Governo Federal, voltados à instrumentalização, atualização, regularização documental e/ou de outros procedimentos, referente aos serviços do DETRAN, visando controle, segurança, eficiência e redução de custos e otimização no atendimento nos serviços prestados pelo DETRAN/PA, bem como proporcionar acessibilidade e comodidade 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 gerenciais e de desempenho, além de um módulo de gerenciamento para fiscalização e controle das solicitações.

Usuário: Pessoa que utiliza a Central de Atendimento para busca de serviços e/ou informações, cidadão que utiliza os serviços do DETRAN/PA.

Servidor: Pessoa que tenha vínculo funcional com o DETRAN/PA, devidamente autorizada a utilizar o serviço.

Credenciado: Pessoa física ou jurídica devidamente credenciada para prestação de serviços junto ao DETRAN/PA, e autorizadas a utilizar os serviços.

3. DA VISITA TÉCNICA

Será facultada às empresas interessadas a realização de visita técnica, que tem por finalidade proporcionar com que as empresas conheçam a área de abrangência da demanda, as condições físicas e urbanas do estado, possibilitando que sejam tiradas todas as dúvidas que as empresas possam ter em relação à prestação dos serviços continuados para o integral cumprimento do objeto de que trata o presente Termo de Referência.

Por se tratar de objeto no qual envolve a área de Tecnologia da Informação, bem como implantação de sistemas e, ainda, a transição de entre o atual sistema operante, caso exista, ao sistema a ser utilizado pela empresa vencedora do certame, faz-se necessário possibilitar que as empresas interessadas possuam conhecimento das tecnologias utilizadas nos sistemas do DETRAN e o sistema atualmente operante, caso exista, de modo que realizem propostas adequadas à regular execução do objeto.

A solução pretendida pelo DETRAN/PA visa à integração de uma rede de comunicação de dados e voz, através de diversos canais de comunicação, que pelas dificuldades técnicas acima apontadas, repercutem diretamente nos valores a serem propostos pelas empresas interessadas.

Aliado a isto, existem ainda localidades de difícil acesso, que podem comprometer os prazos e a qualidade dos serviços exigidos (prazo de instalação, adequação dos espaços, nível de serviço, manutenção preventiva e corretiva, etc.), quando não conhecidas ou devidamente observadas pelos participantes na composição de seus custos técnicos e operacionais.

Por todas as justificativas aqui apresentadas há necessidade da verificação presencial do ambiente de instalação de infraestrutura elétrica, civil e lógica para a instalação dos equipamentos necessários. Na visita técnica, poderão ser solicitados todos os esclarecimentos técnicos necessários para que os licitantes possam reunir



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

os dados e informações que lhe propiciem elaborar sua proposta em estrita conformidade com as exigências deste TR.

As empresas que não tiverem interesse em realizar a visita deverão assinar Declaração de Dispensa de Visita Técnica e as que realizarem a Visita, receberão atestado de realização de Visita técnica assinado pelo representante designado pelo DETRAN e, após, em ambos os casos, as empresas interessadas em participar da Licitação não poderão alegar qualquer desconhecimento de todas as condições que possam influir sobre o custo dos serviços e de seu respectivo cronograma de execução, bem como das condições e do grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas, decorrentes dos sistemas, estrutura e dos locais onde os equipamentos serão instalados sob pena de desclassificação no certame.

As regras para realização da Visita Técnica, assim como condições, locais e prazos constarão no Edital da Licitação.

4. EXIGÊNCIAS TÉCNICAS

HABILITAÇÃO TÉCNICA:

- Apresentar declaração que providenciará, após a assinatura do contrato, plano de trabalho para que, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, apresentará toda infraestrutura de Call Center para vistoria, preferencialmente na Região Metropolitana de Belém.
- **Atestado de prestação de serviços de Central de Atendimento** - Emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem que a licitante executou ou executa serviços de teleatendimento, objeto deste certame para os itens a serem contratados.
- Apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que a Licitante desenvolveu e implantou ou apresentar termo de subcontratação com o respectivo atestado em nome da subcontratada, em serviços de validação documental por meio de App, API ou portal para os seguintes quantitativos: Validação Biométrica acima de 10.000 (dez mil) requisições mensais, Validação automatizada de documentos de identificação CNH e RG para acima de 10.000 (dez mil) requisições mensais e integração com os sistemas do cliente para acionamento das APIs de validação Documental.
- Apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que a Licitante desenvolveu e implantou ou apresentar termo de subcontratação com o respectivo atestado em nome da subcontratada de projetos de Inteligência Analítica com o uso das técnicas de modelagem estatística, mineração de textos, mineração de dados, machine learning e redes neurais, envolvendo manipulação de grandes volumes de dados não estruturados em volume igual ou superior a 25.000 (vinte e cinco mil) USTs.
- Apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que Licitante desenvolveu e implantou ou apresentar termo de subcontratação com o respectivo atestado em nome da subcontratada de projetos de Inteligência Analítica implementando análise de sentimentos através da captura de dados estruturados e não estruturados oriundos da internet e redes sociais, monitoramento das mídias digitais e rastreamento de conteúdo.
- Apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que a Licitante desenvolveu e implantou ou apresentar termo de subcontratação com o respectivo atestado em nome da subcontratada de projetos de verificação automática de documentos em processos aplicando métodos de automação de processos robotizada (RPA) em plataforma de inteligência analítica.
- Apresentar Atestado de Capacidade Técnica emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que a Licitante prestou serviços de locação de equipamentos de informática compatíveis com objeto licitado;
- A empresa licitante deverá apresentar Atestados de Vistorias Técnicas ou Declaração de Dispensa de Visita Técnica, e de que tem pleno conhecimento das condições dos locais e dos riscos para o cumprimento das obrigações inerentes aos serviços objeto da licitação, conforme modelo constante nos anexos deste documento.
- Apresentar declaração que providenciará, após a assinatura do contrato, plano de trabalho para que, no prazo máximo de 30 (trinta) dias apresentará toda infraestrutura de Call Center para vistoria, preferencialmente na Região Metropolitana de Belém, onde deverá ser realizado todo o atendimento, justificado para facilitar a



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

fiscalização por parte da CONTRATANTE diminuindo assim os custos com deslocamento para reuniões, auditorias, treinamentos, entre outros, inclusive objetivando maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos, operacionais e comerciais, bem como a realização de treinamentos que envolvem a contratada e contratante, conforme previsto no TR;

- Será permitida a subcontratação de parte dos serviços objeto da presente licitação, sendo que as Licitantes devem possuir experiência comprovada através da apresentação de Atestados de Capacidade Técnica para o objeto licitado, ou em caso de subcontratação, deverá apresentar termo/contrato de subcontratação futura com o respectivo atestado de capacidade técnica da subcontratada a qual realizará a subcontratação, nos limites do art. 122, §2º da Lei 14.133/2021.

5. DEFINIÇÕES DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

Os serviços prestados pela CONTRATADA terão dois níveis de indicadores de qualidade e produtividade:

Nível Básico:

- Nível de serviço da Operação: O atendimento de 100% das ligações em até 30 segundos e 95% das ligações em até 15 segundos.

- Nível de Atendimento e Retorno: A resposta para qualquer solicitação deve atender ao prazo especificado pelo DETRAN/PA, onde um indicador medirá a capacidade de atendimento da CTA, sendo que estes indicadores serão efetivados no momento da definição e levantamento de necessidades para reestruturação da CONTRATADA.

Nível Especializado

Os indicadores que definirão o nível de serviço especializado, serão implementados nos 06 (seis) primeiros meses do período de instalação da CTA com base em dados históricos na realidade da operação, inclusive com metas a serem atingidas. Para tanto os serviços prestados pela CTA poderão ter os seguintes indicadores de qualidade e produtividade:

a) Atendimento Receptivo

TCR – Total de Chamadas Recebidas: coeficiente de ligações encaminhadas pela rede de telefonia, recebidas pelo DAC (Distribuição Automática de Chamadas) / URA (Unidade de Resposta Audível) com relação à quantidade de chamadas direcionadas para o serviço, de acordo com o relatório da operadora;

VCA – Volume de Chamadas Atendidas: coeficiente do número de ligações em que houve uma interação, seja pelo atendimento humano ou pela URA (atendimento eletrônico) pelo total de chamadas recebidas;

ICQ – Índice de Chamadas atendidas com até 15 (quinze) segundos de espera: coeficiente de chamadas recebidas e atendidas em até 15 segundos de espera em relação ao total de chamadas recebidas;

TMO – Tempo Médio de Operação: tempo de todo o ciclo completo, desde o atendimento até a conclusão do processo, incluindo registros no sistema e outras ações pós atendimento;

TME – Tempo Médio de Espera: apurado dividindo-se o tempo total de espera em fila pelo total de ligações que passaram pela fila de espera;

IAC – Índice de Abandono de Chamadas: coeficiente de chamadas recebidas, mas sem o devido tratamento em relação ao total de chamadas recebidas;

IACM – Índice de Abandono de Chamadas em Menu: coeficiente de chamadas abandonadas pelos usuários no menu de atendimento da URA, sem nenhum atendimento humano ou eletrônico, em relação ao total de chamadas recebidas.

TAI – Índice do Total de atendimentos Imediatos: coeficiente de chamadas atendidas sem espera.

b) Retorno de Ligações e Telemarketing

TCE – Total de Chamadas Efetivadas: coeficiente de ligações para as quais houver resposta humana do número telefônico discado, com relação ao total de tentativas cujos resultados sejam: “ocupado”, “não atende”, “fax”, “telefone desligado”, “secretária eletrônica” e outros com estas características;

TMO – Tempo Médio de Operação: tempo de todo o ciclo completo, desde o atendimento até a conclusão do processo, incluindo registros no sistema e outras ações pós-atendimento;

ILE – Índice de Ligações Efetivadas: coeficiente de ligações efetivadas em relação ao total de números de



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

usuários listados em relatórios, “software” e sistemas disponibilizados pelo DETRAN/PA, ou ao total de chamadas iniciadas pelo equipamento de discagem automática;

IRC – Índice de Reversão de Contatos: índice que assinala, dentre os contatos efetivos, aqueles em que as propostas de campanha se concretizam conforme as expectativas.

c) Indicadores Gerais

GSU – Grau de Satisfação de Usuário: apurado, mediante a aplicação de pesquisa de satisfação de usuário que utilizaram os serviços de atendimento;

IAR – Índice de Atendimentos Registrados: coeficiente de atendimentos registrados no sistema em relação ao total de atendimentos realizados;

IQA – Índice de Qualidade dos Atendentes: obtido mensalmente calculando-se a média simples entre os índices apurados pela empresa CONTRATADA e pelo DETRAN/PA com o monitoramento, em separado por modalidade de atendimento a partir da divisão da quantidade de atendimentos com avaliação “APROVADO”, pelo total de atendimentos monitorados no mês.

IAM – Índice de Atendimento Multimídia: coeficiente de atendimentos registrados por email, chat e redes sociais no sistema em relação ao total de atendimentos realizados;

d) Fatores de Avaliação – Requisitos de Qualidade Saudação e Finalização do Atendimento

- Uso correto dos padrões de saudação e finalização
- Teleatendimento receptivo e telemarketing ativo.

e) Cortesia e Educação no Trato

- Presteza e educação com o usuário;
- Uso adequado de expressões;
- Saber ouvir com atenção, paciência e tranquilidade;
- Não interromper o usuário;
- Não entrar em atrito com o usuário.

f) Impostação de Voz

- Expressar-se com clareza, firmeza e sem gaguejar;
- Boa entonação de voz;
- Respiração normal;
- Não demonstrar ansiedade, tensão, impaciência, rispidez ou má vontade.

g) Uso da Base de Dados de Perguntas e Respostas e Sistemas Informatizados

- Familiaridade na utilização da base informatizada de dados de perguntas e respostas e sistemas de apoio ao atendimento;
- Demonstrar agilidade na localização de assuntos, evitando que o usuário espere por muito tempo.

h) Vícios de Linguagem

- Não usar gírias;
- Não usar, com frequência, superlativos, diminutivos e advérbios;
- Não usar expressões repetitivas.

i) Domínio dos Serviços prestados pelo DETRAN-PA:

- Saber identificar com agilidade a dúvida ou necessidade apresentada pelo cidadão;
- Demonstrar domínio dos assuntos e serviços prestados pelo DETRAN/PA;
- Informar ao usuário, com precisão, coerência e fluência, as informações constantes da base de dados de perguntas e respostas e sistemas corporativos.
- Aderência aos Procedimentos e Padrões de Atendimento.
- Conformidade com os procedimentos e padrões de atendimento definidos pelo Detran.
- Conformidade com os scripts padronizados.

j) Encaminhamento Correto de Assuntos e Ordens de Serviço

- Conformidade de encaminhamento e repasses de assuntos para o segundo nível de atendimento;
- Qualidade do Registro de Assuntos e Chamados;



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

- Clareza, objetividade e correção gramatical dos textos descritivos do atendimento;
- Pertinência dos textos descritos com as classificações utilizadas;
- Qualidade da digitação de textos;
- Conformidade de registro de identificação do usuário.

k) Indicadores e Metas de Qualidade e Produtividade

A CONTRATADA deverá se obrigar a prestar os serviços de operação e gestão da CONTRATADA com padrão de atendimento igual ou superior ao estabelecido no plano da CONTRATADA para a coluna “Exigido”:

Teleatendimento Receptivo

Indicadores	Descrição	Unidade de Medida	Exigido	Meta
TCR	Total de chamadas recebidas	%	98	100
VCA	Volume de chamadas atendidas	%	95	100
TAI	Total de atendimentos imediatos	%	90	95
ICQ	Índice de chamadas atendidas em até 15 segundos	%	90	95
TMO	Tempo médio de operação	Minutos	2'30''	1'50''
TME	Tempo médio de espera	Segundos	90''	50''
IAC	Índice máximo de abandono de chamadas	%	7	3
IACM	Índice máximo de abandono de chamadas em menu	%	6	2

Retorno de Ligações e Telemarketing ativo

Indicadores	Descrição	Unidade de Medida	Exigido	Meta
TCE	Total de chamadas efetivadas	Nº/dia	5000	6000
TMO	Tempo médio de operação	Minutos	2'50''	2'
ILE	Índice de ligações efetivadas	%	95	100
IRC	Índice de reversão de contatos	%	30	50

Teleatendimento Multimídia

Indicadores	Descrição	Unidade de Medida	Exigido	Meta
IAM e	Índice de atendimentos por multimídia e-mail	%	95	100
IACM c	Índice de atendimentos por multimídia chat	%	95	100
TMO e	Tempo médio de operação por e-mail	Minutos	5'	3'
TMO c	Tempo médio de operação por chat	Minutos	5'	3'

Indicadores Gerais para todos os canais de Atendimento

Indicadores	Descrição	Unidade de Medida	Exigido	Meta
GSU	Grau de satisfação do usuário	%	93	97
IAR	Índice de atendimentos registrados	%	95	100
IQA	Índice de qualidade dos atendentes	%	93	97

6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS ELEMENTOS DA SOLUÇÃO INTEGRADA DE ATENDIMENTO

6.1. FUNCIONALIDADES DA SOLUÇÃO INTEGRADA

Para a implantação/operação da **Solução de Atendimentos Multicanais**, a critério do DETRAN/PA, disponibilizará acesso aos dados, via *web service*, ou outros meios disponíveis, às informações existentes em seus sistemas que sejam necessárias para a operacionalização da solução e suas funcionalidades para a CONTRATADA, projetados edesenvolvidos para esse fim específico.

A critério do DETRAN/PA, bem como visando o atendimento da evolução da legislação e regulamentações, poderá ser incluído, excluído, alterado/modificado, bem como adaptadoos fluxos e procedimentos dos serviços prestados pelo DETRAN/PA, por meio dos canais de atendimento, sem ônus para a administração.

A operacionalização do serviço pela contratada deverá prevê a possibilidade de customização dos ambientes físicos e tecnológicos de atendimento multicanal, para que possa atender as necessidades de inclusão, exclusão, alteração de procedimentos e rotinas e outras adaptações, necessárias ao atendimento de todos os serviços



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

prestados pelo DETRAN/PA, sem ônus para a administração.

O DETRAN/PA poderá, a qualquer tempo, solicitar a disponibilização das informações cadastradas na solução da CONTRATADA para integração com os seus sistemas próprios.

6.2. AGENDAMENTOS

Essa funcionalidade será disponibilizada para **todos os canais de atendimento**, inclusive **nos QUIOSQUES**, nas situações em que o serviço desejado pelo cidadão necessite de agendamento prévio.

As regras para a realização de agendamento de serviços serão previamente definidas em conjunto com o DETRAN/PA, incluindo os serviços de habilitação, veículos e demais serviços prestados pelo DETRAN. Toda a oferta e os agendamentos dos serviços serão gerenciados por aplicativo específico para esse fim e é parte integrante da solução de atendimento.

6.3. MARCAÇÃO DE SERVIÇOS

- Exames Biometria
- Exames Médicos Exames Psicotécnicos,
- Exames Teóricos de Direção Exames Práticos de Direção Cancelamento de Exame Agendado
- Serviços de habilitação e veículos;
- Demais Serviços prestados pelo DETRAN/PA;

Essa funcionalidade será disponibilizada para todos os Canais de atendimento respeitando o contido no guia de serviços e informações do DETRAN/PA.

O guia de serviços é um aplicativo integrante da solução de atendimento multicanal, tendo as seguintes características:

- Deverá manter cadastro de Categoria de serviços;
- Deverá manter cadastro de Serviços:
- Categoria de serviço;
- Descrição do serviço;
- Identificação de todos os campos necessários para a realização do serviço;
- Valor total das taxas;
- Deverá possibilitar o cadastramento das informações referentes aos serviços, como:
- Texto explicativo sobre a realização do serviço, com a possibilidade de edição de todos os recursos HTML;
- Locais de realização, explicitando sua localização e horário de funcionamento.
- Deverá possibilitar serviço de busca para facilitar o acesso às informações sobre os serviços realizados pelo DETRAN/PA. A busca poderá ser realizada por:
 - Palavra-chave;
 - Por tipo de serviço;
 - Por letras de A a Z;
 - Mais procurados.

6.4. SERVIÇOS/CONSULTAS

- As telas para realização de serviços ou consultas solicitarão a digitação dos dados pertinentes ao serviço/consulta desejado;
- A definição das telas de realização de serviços será feita em conjunto com a equipe técnica do DETRAN/PA;

- Os dados informados serão enviados via *WEB Service* para o *Data Center* do DETRAN/PA para devolução do resultado a ser processado;

Todos os serviços solicitados que decorrerem em pagamentos por parte do cidadão deverão ofertar as seguintes opções:

- Emissão de cupom com os dados do cidadão, o serviço solicitado, o valor a ser pago e o código de barras para



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

pagamento na rede bancária;

- Pagamento via PIN PAD integrante nos quiosques;

Todos os atendimentos realizados deverão ser contabilizados para efeito de análise estatística com as seguintes informações acerca dos atendimentos realizados:

- Número de requisições realizadas, classificadas por serviço;
- Número de requisições realizadas, classificadas por quiosque;
- Tempo de disponibilidade de cada quiosque;

6.5. SERVIÇOS DE HABILITAÇÃO

- Boleto Primeira Habilitação
- Boleto CNH Definitiva
- Boleto Junta Médica
- Boleto Renovação CNH
- Boleto Segunda Via CNH
- Boleto Reteste
- Boleto Reteste DD/PS
- Boleto PID - Permissão Internacional para Dirigir
- Consulta Agendamento de Exame
- Acompanhe seu Processo de Habilitação ☐ Consulta Pontuação CNH
- Outros serviços que poderão ser adicionados a critério de DETRAN/PA.

6.6. SERVIÇOS DE VEÍCULOS

- Boleto Licenciamento Ano Atual
- Boleto Licenciamento Ano Anterior
- Boleto Licenciamento p/ Transf. Jurisdição
- Boleto de Infração
- Boleto Parcelamento das Taxas Detran ☐ Consulta Veículo (Resumida)
- Consulta Veículo/Infração (Detalhada)
- Consulta Veículo p/ Transf. Jurisdição
- Consulta Comunicação de Venda
- Consulta Gravame (Alienação, Outros)
- Consulta Edital Notificação de Infração
- Acompanhe Seu Documento
- Valores de Taxas de Serviços prestados pelo Detran/PA
- Calendário de licenciamentos
- Outros serviços que poderão ser adicionados a critério de DETRAN/PA.

6.7. Demais serviços prestados pelo DETRAN/PA

- A critério do DETRAN/PA, bem como visando o atendimento da evolução da legislação e regulamentações, poderá ser incluído, excluído, alterado/modificado, bem como adaptado os fluxos e procedimentos dos serviços prestados pelo DETRAN/PA, para usuários, servidores e credenciados, por meio dos canais de atendimento, sem ônus para a administração.
- A operacionalização do serviço pela contratada deverá prevê a possibilidade de customização dos ambientes físicos e tecnológicos de atendimento multicanal, para que possa atender as necessidades de inclusão, exclusão, alteração de procedimentos e rotinas e outras adaptações, necessárias ao atendimento de todos os serviços prestados pelo DETRAN/PA, sem ônus para a administração.



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

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Módulo destinado a elaboração de pesquisas de satisfação, desenvolvido pela Contratada, permitindo somente aos técnicos do DETRAN/PA o cadastramento de Campanhas, Questionário, Perguntas e Respostas, devendo atender às seguintes características:

- Permitir o cadastro de perguntas de forma dinâmica, com as seguintes informações:
 - Descritivo da pergunta;
 - Tipo da pergunta (alternativa, descritiva ou múltipla-escolha).
- Possibilitar o cadastro dinâmico de respostas;
- Permitir o cadastro de scripts para atendimento de forma dinâmica, com as seguintes informações:
 - Descritivo;
 - Tipo do script (Início, Final, Resposta e Abandono);
 - Tipo de questionário (Ativo e Receptivo);
- Permitir cadastro de questionário para atendimento de forma dinâmica, com as seguintes informações:
 - Descrição;
 - Tipo de questionário (Receptivo);
 - Script inicial;
 - Script final;
 - Script abandono;
 - Questionário;
 - Perguntas;
 - Respostas.
- Permitir selecionar o questionário que será aplicado;
- Permitir aplicar o questionário conforme as perguntas e respostas previamente determinadas;
- Permitir o disparo de pesquisa por localização geográfica (Município, Bairro ou de um raio a partir de um ponto especificado), possibilitando o ajuste de precisão das coordenadas processadas;
- Mostrar as informações de contatos e telefones do cidadão ao selecioná-lo;
- Gerar resultados das pesquisas por meio de gráficos (BAR, BAR 3D, PIE 3D, PIE, PIEEXPLODED);
- Apresentar os resultados de forma georreferenciada, possibilitando o cruzamento das informações com os seguintes filtros: Localização geográfica; Perguntas; Respostas.
- Possibilitar emissão de SMS de agradecimento aos usuários que responderam à pesquisa.

8. DATA WAREHOUSE

Todas as transações/operações realizadas por meio da Solução de Atendimento Multicanais deverão ser gravadas em base de dados com o fim específico de geração de informações operacionais e gerenciais a serem disponibilizadas para o DETRAN/PA por meio de tecnologia de DATAWAREHOUSE ou Similar.

9. DA GESTÃO DA SOLUÇÃO HOSPEDAGEM

- Os sistemas descritos nesse documento serão instalados e operacionalizados em infraestrutura a ser disponibilizada em conjunto pela CONTRATADA e o DETRAN/PA, devendo contemplar as necessidades e a disponibilidade mensal adequada ao perfeito funcionamento da solução.
- A disponibilidade do serviço é definida como sendo a relação entre o tempo em que o sistema apresenta características técnicas e operacionais especificadas e o tempo total considerado.
- O período de observação a ser considerado é de 1 (um) mês, considerando o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês.
- Para atender as necessidades do DETRAN/PA, a definição e a configuração da infraestrutura necessária serão elaboradas em conjunto com técnicos designados pelo DETRAN/PA e técnicos da CONTRATADA.



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

10. MANUTENÇÃO

A CONTRATADA será a responsável pela realização das manutenções corretivas e evolutivas, bem como os ajustes contínuos necessários ao pleno funcionamento dos sistemas e dos equipamentos a serem disponibilizados. Essas evoluções e manutenções serão realizadas por equipe técnica especializada que estará disponível durante todo o período de funcionamento da solução, podendo ser própria ou terceirizada.

SISTEMAS.

A CONTRATADA será responsável pela evolução, manutenção corretiva de todos os módulos dos sistemas integrantes da solução, independentemente da plataforma de execução de cada um (equipamentos móveis ou quiosques).

O desenvolvimento de melhorias ou novas funcionalidades da solução, a serem definidos pelo DETRAN/PA, serão responsabilidade da CONTRATADA, mediante projeto prévio a ser aprovado pelo DETRAN/PA, quanto ao custo para o desenvolvimento dos mesmos.

11. QUIOSQUES

A manutenção dos Quiosques deverá contemplar as seguintes atividades:

- Manutenção dos quiosques, incluindo a substituição de peças e componentes, mão de obra e deslocamento, de modo a manter a operação normal;
- Restauração da imagem dos quiosques, quando necessário;
- Atualização dos firmwares e drivers;
- Atualização dos softwares;
- O limite de atuação da CONTRATADA estará limitado a interface de rede e ao cabo de energia do quiosque;
- Os serviços de manutenção serão realizados segundo os seguintes critérios:
- Serão executados em horário comercial, no período compreendido entre 8 e 17 h nos dias úteis, excluídos os feriados e finais de semana;
- Serão executados on-site, nas instalações do DETRAN/PA, durante o período do contrato, nas localidades onde os QUIOSQUES estiverem instalados, com abrangência no DETRAN/PA;
- O tempo total de atendimento e restabelecimento será de no máximo 48 (quarenta e oito) horas na região metropolitana de Belém, 96 (noventa e seis) horas nas demais CIRETRANs sempre computadas horas úteis;
 - As horas acima serão computadas a partir da abertura da ocorrência na CONTRATADA, por meio de sistema informatizado de help desk, a ser disponibilizado por ela e contadas nos períodos entre 8 às 17 h dos dias úteis.
 - Para o atendimento do prazo máximo da solução, oriundo dos chamados de assistência técnica, a CONTRATADA poderá utilizar equipamentos de reserva (backup);

12. MONITORAMENTO

O monitoramento do funcionamento da solução deverá se dar por meio de 03 (três) painéis, a saber:

a) PAINEL GERENCIAL

Esse painel deverá realizar o monitoramento e disponibilizará para o DETRAN/PA informações sobre as operações realizadas e dos pagamentos efetuados, conforme segue:

- Permitir o monitoramento remoto das operações realizadas nos quiosques, contendo:
- Identificação do quiosque;
- Número de acessos;
- Relatório estatístico de utilização (tipo de serviço utilizado x quantidade);
- Tempo médio de operação por tipo de operação;
- Relatório de erros.
- Todas as consultas sobre a utilização dos quiosques deverão permitir a seleção por meio de filtros, como segue:
- Localização;
- Quiosque;
- Período de análise.



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

- Todas as consultas disponibilizarão relatórios analíticos e sintéticos;
- Permitir o monitoramento remoto da quantidade de pagamentos diários realizados através do Pin Pad e o valor de cada pagamento arrecadado, contendo:
 - Identificação do quiosque;
 - Matrícula referente;
 - Nome do Titular;
 - Valor do documento;
 - Data de vencimento;
 - Data e hora do pagamento;
 - Banco de pagamento;
 - Status do pagamento (confirmado, rejeitado).
- Todas as consultas sobre a utilização dos quiosques deverão permitir a seleção por meio de filtros, como segue:
 - Localização;
 - Quiosque;
 - Período de análise.
- Todas as consultas disponibilizarão relatórios analíticos e sintéticos;
- Deverá adotar arquitetura aberta (PC Multimídia + TV 32").

b) PAINEL OPERACIONAL

No caso específico da manutenção dos quiosques, a CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta de suporte técnico remoto, com vistas a evitar o deslocamento do técnico, gerando maior agilidade no restabelecimento da operação.

A ferramenta a ser disponibilizada deverá permitir a realização das seguintes ações remotamente:

- Reiniciar o aplicativo;
- Reiniciar o quiosque;
- Desligar o quiosque;
- Atualizar data / hora;
- Atualizar os softwares instalados no equipamento;
- Monitorar os seguintes aspectos em de cada quiosque:
 - Status da comunicação com o equipamento;
 - Status da bobina de papel (normal, pouco papel e sem papel)
 - Status da impressora (ligada e desligada)
 - Status do sistema de cada quiosque.
- Analisar em tempo real os pontos gerenciados, monitorando continuamente a aplicação de autoatendimento, visando detectar situações de anormalidade que possam interromper o funcionamento do serviço ou exigir uma intervenção técnica, seja por falha em dispositivos ou problemas de performance e desempenho;
- Sinalizar erros e/ou falhas nos quiosques, gerando alertas visuais e permitindo a inserção de histórico de ações;
- Visualizar os equipamentos através de mapa georreferenciada.

c) PAINEL DE MONITORAMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Esse painel permite que o DETRAN/PA realize o monitoramento de todas as atividades da Central de Relacionamento em tempo real.

Nele devem ser disponibilizadas informações sobre os atendimentos que estão sendo realizados naquele exato momento pelos profissionais da Central de Relacionamento. As informações devem ser parametrizadas, devendo ser apresentadas, no mínimo:

- Atendentes logados,
- Atendentes ativos,
- TMA,



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

- TME,
- Número de ligações atendidas até aquele momento,
- Número de ligações abandonadas,
- Número de Chats realizados,
- Número de **e-mails recebidos**,
- Número de **e-mails enviados**,
- Ligações resolvidas na URA.

13. DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO VIA CALL CENTER:

- Atendimento telefônico receptivo, utilizando URA (unidade de resposta audível) com tecnologia tts (text-to-speech – texto para voz) e atendimento humano;
- Atendimento personalizado via chat,
- Atendimento personalizado via e-mail e atendimento via site/plataforma (agência digital).

14. IDENTIFICAÇÃO DO CIDADÃO, SERVIDOR OU CREDENCIADO

A identificação é a parte da solução que trata das diversas formas que o cidadão pode se identificar para ter acesso aos serviços disponibilizados pelo DETRAN/PA. Nos canais digitais de Atendimento via site/plataforma (agência digital) e Quiosques de autoatendimento, deverá ser possibilitada a autenticação dos usuários e documental, por meio de certificação digital, por meio da certificadora oficial do governo federal.

15. FORMA DE IDENTIFICAÇÃO e CONFIRMAÇÃO DE DADOS

Funcionalidade que permite a identificação do cidadão, servidor e credenciados por meio de confirmação de alguns dados pessoais de seu cadastro, quer seja por meio de um quiosque, equipamento na WEB, Smartphone ou por contato com a Central de Atendimentos (Call-Center). Nos canais digitais de Atendimento via site/plataforma (agência digital) e Quiosques de autoatendimento, deverá ser possibilitada a autenticação dos usuários e documental, por meio de certificação digital, por meio da certificadora oficial do Governo Federal.

16. FORMAS DE CADASTRAMENTO

Além da certificação digital, nos canais em que seja possível a implementação, também deverá ser observado meios para que o cidadão, servidor e credenciado possa se identificar nos canais de atendimento, conforme especificações deste TR, por meio da disponibilização de funcionalidade que permita o cadastramento prévio do interessado, nos seguintes canais:

17. FORMA DE UTILIZAÇÃO

Toda vez que o cidadão, servidor e credenciado se utilizar de um dos canais de atendimento, a solução solicitará a forma desejada de se identificar. Uma vez identificado a solução obterá de forma automática o canal que está sendo utilizado e o local de utilização, estabelecendo com essas variáveis as possibilidades de serviços que serão permitidas efetuar todo o processo de utilização do atendimento multicanal, desde a identificação do cidadão, servidor e credenciado até a realização dos serviços desejados, será orientado pelo próprio canal em utilização, por meio de mensagens e/ou ilustrações. As combinações entre a forma de identificação, o canal utilizado, o local de utilização e as permissões de acesso que essa combinação autoriza será objeto de trabalho conjunto com o DETRAN/PA, sob orientação da CONTRATADA.

18. CANAIS DE ATENDIMENTO

A solução objeto desta contratação está baseada na adoção de um modelo de atendimento multicanais, onde os sistemas informatizados são compostos por uma base de dados única, porém com camadas de apresentação distintas para cada tipo de canal a ser utilizado, a saber:

- **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, ou *callcenter*, ou central de relacionamento, inclui atendimento receptivo:



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

telefônico, atendimento de suporte aos quiosques.

- Tele-atendimento receptivo por intermédio de tele-atendentes ou de maneira virtual, onde o atendimento pode ser realizado por ferramentas TTS (*Text To Speech*), disponibilizando:
- Informações sobre os serviços disponíveis no portal do DETRAN/PA com as devidas orientações para acesso;
- Informações sobre os procedimentos necessários para solicitação de serviços;
- Agendamento para a realização de determinados serviços;
- Informações sobre os horários de atendimento dos diversos órgãos do DETRAN/PA;
- Divulgação de informações institucionais relativas ao DETRAN/PA.

19. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

O atendimento inicial consiste em voz humana convertida de um texto previamente definido, por meio de ferramenta de TTS (*Text To Speech*), contendo uma saudação e/ou informações institucionais direcionando o atendimento do cidadão, servidor e credenciado para uma Unidade de Resposta Audível (URA) ofertando um menu de opções contendo as categorias de serviços e informações disponíveis. Dentre as opções disponíveis sempre haverá a possibilidade de direcionar o atendimento para um teleatendente.

Todo o restante da árvore de opções, da mesma forma que a inicial, se utilizará das ferramentas TTS até que o cidadão, servidor e credenciado receba a informação desejada.

O processo acima ilustra o desdobramento de uma ligação onde o cidadão, servidor e credenciado deseje apenas informações sobre serviços. Se a ligação for realizada para realização de um determinado serviço, a ligação será direcionada para o atendimento humano.

Para a realização de serviços o teleatendente solicitará a identificação do cidadão, servidor e credenciado por intermédio da confirmação dos dados do seu cadastro. Nas situações em que o teleatendente não for suficiente para o atendimento da demanda, a mesma será registrada e encaminhada para o órgão competente.

Ao fim do atendimento, quer seja para obtenção de informações ou solicitação de serviços, o cidadão será convidado a avaliar o serviço prestado, de forma eletrônica, falando as respostas correspondentes à avaliação.

Toda a árvore de oferta de informações e serviços será elaborada em conjunto com o DETRAN/PA, sob a orientação da CONTRATADA. A relação de informações e serviços deverá ser revisada constantemente para que a oferta ao cidadão esteja sempre atualizada.

20. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

O atendimento será realizado por meio de recepção de ligações originárias de todo o Estado do Pará para os números 0300781514 e 154, cuja titularidade é do DETRAN/PA e a quem já cabe os pagamentos dos valores das faturas com os gastos de utilização, contemplará também atendimento especializado multicanais obedecendo as especificações a seguir:

- Orientação ao cidadão acerca de assuntos de competência do DETRAN/PA;
- Prestação de serviços, acessados por meio dos sistemas da licitante de forma integrada com os sistemas informatizados do DETRAN/PA, que deverá disponibilizar as informações via Web Services;
- Realização de serviços de agendamentos, por meio de acesso dos sistemas da licitante de forma integrada com os sistemas informatizados do DETRAN/PA;
- Realização de pesquisa de satisfação do usuário quanto ao atendimento personalizado, a ser realizada na URA da *Central de Atendimento*, sendo que este serviço deve permitir flexibilidade para modificar as pesquisas diariamente de acordo com as necessidades da operação.
- Em todas as chamadas o atendimento será conclusivo, vedada a classificação de chamadas por níveis de atendentes.
- O atendimento terá como base, consultas e serviços de agendamento;
- A prestação do serviço será iniciada por meio de sistema de registro de atendimento, que possibilite o armazenamento das informações. Os atendimentos deverão ser prestados através de telefone, atendimento virtual (URA).



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

- O DETRAN/PA poderá, mediante comunicação prévia, estabelecer scripts específicos para atender demandas circunstanciais.
- A central de atendimento deverá estar provida de recursos tecnológicos suficientes para atuação multiskill e conseguir:
- Acolher as solicitações compreendidas nas atividades de atendimento (receptivo de ligações telefônicas e assemelhadas) ao público em geral de pedidos de informações relativos aos serviços do DETRAN/PA, recebido por meio dos canais de comunicação colocados à disposição do usuário (central de atendimento);
- Prover serviço de atendimento ao público do DETRAN/PA através da central de atendimento telefônico, e agendamento de serviços integrados com o sistema de controle de filas do atendimento do balcão no DETRAN/PA, agendamento de atendimento de exames.

20.1. ARQUITETURA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

- A arquitetura da Central de Atendimento deverá possibilitar o crescimento modular independente de seus componentes e possuir os seguintes requisitos, consoante disposição contida nas Normas - Prática Telebrás 220-600-705 (Especificações Gerais Centrais Privadas de Comunicação Telefônica (CPCT -Tipo PABX CPA) e NBR/ABNT 13.83 (CPCT-CPA);
- Operar em tecnologia digital, com telefonia e computação integrados no mesmo ambiente, embarramento de dados/ voz, distintos;
- Capacidade de acréscimos de componentes conforme as necessidades para a melhoria de desempenho operacional (escalabilidade horizontal);
- Capacidade de migração para hardware de plataforma de maior desempenho (escalabilidade vertical);
- Contemplar solução de gravação de voz, tanto para auditoria, quanto para aferição do grau de qualidade do processo de atendimento;
- Facilidade de gravação de voz deverá contemplar simultaneamente de forma automática, todas as POSIÇÕES DE ATENDIMENTO, incluindo sistemas de armazenamento e backup;
- As gravações deverão estar disponíveis em tempo real para um período mínimo de 180 dias, sendo que após esse período deverão ser armazenadas em mídia externa e entregues ao DETRAN/PA.

20.2. COMUNICAÇÃO VOZ/DADOS

A CONTRATADA fornecerá: no mínimo 5 (cinco) feixes E1 e os circuitos de comunicação de dados e acessórios, necessários à execução em quantidade suficiente para atender um mínimo de 150 ligações simultâneas, necessários à execução do objeto do Contrato, bem como, os equipamentos para sua conexão ao DETRAN/PA.

20.3. DISTRIBUIDOR AUTOMÁTICO DE CHAMADOS - DAC

- Distribuidor Automático de Chamadas, de Central de Comunicação Digital, operando em redundância de duas camadas, que usando recursos de telecomunicações e informática integrados em ambiente único, deverão possibilitar soluções avançadas em comunicação por voz e dados, configurado como descrito nos itens seguintes:
- Encaminhamento das chamadas para as PA's de forma distribuídas, evitando sobrecarga do operador e garantindo a qualidade do atendimento;
- Formação e grupos PA's para operar todos os serviços; ☐ Interface de música e/ou mensagem em espera.

20.4. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - URA

- A gravação da fraseologia será por conta da Licitante;
- A programação da URA deverá ser modificada sempre que o DETRAN/PA considerar necessário, para tal a Licitante deverá fornecer ferramentas e aplicativos que permitam alterações na árvore e programação da URA, como equipe própria alocada dentro da central de atendimento;
- A Licitante terá o prazo máximo de 10 dias a contar da data de comunicação do DETRAN/PA para alteração do



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

cardápio de atendimento;

- A URA deverá possibilitar a utilização de ferramentas TTS (TextToSpeech - Texto Para Voz).
- Interface de música e/ou mensagem em espera

20.5. Cardápio URA Atual, deverá ser disponibilizado, no mínimo, pela CONTRATADA - DETRAN/PA 24 Horas (menu inicial):

Bem-vindo ao Disk DETRAN/PA, [Bom dia, Boa tarde, Boa noite], selecione a opção desejada:

1. Consulta Veículos
2. Consulta Carteira de Habilitação
3. Emissão Boleto Licenciamento
4. Obter valores dos serviços prestados pelo DETRAN/PA
5. Obter calendário de licenciamento
6. Marcação de exames
7. Agendamento Balcão DETRAN/PA
8. Falar com um dos nossos atendentes

Consulta Veículos (opção1)

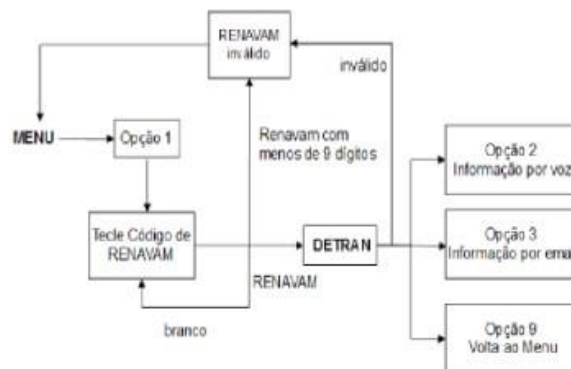


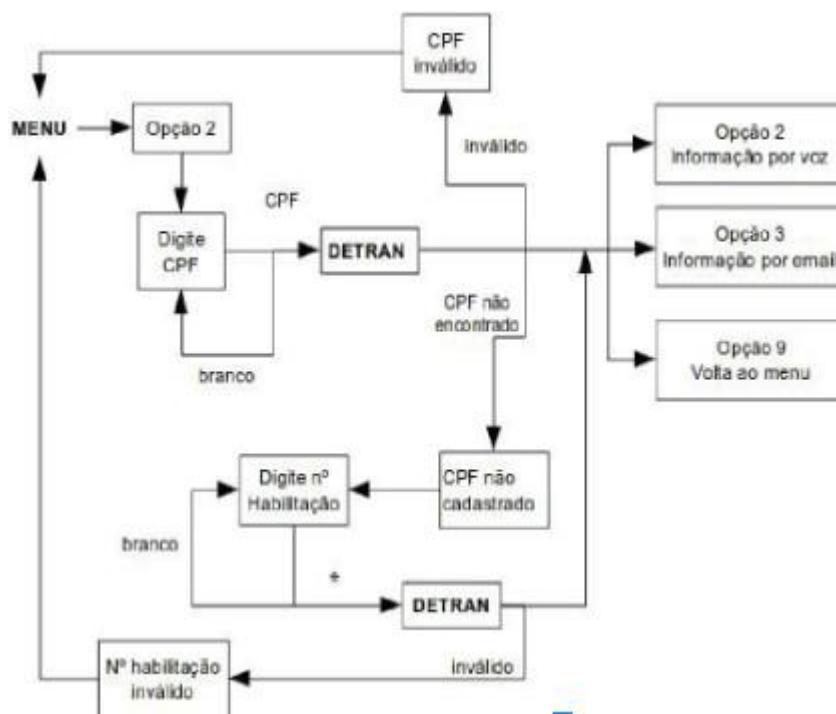
Figura 1: Diagrama de blocos da opção 1

MENU:	RespostaURA:
2.Informação por voz	Renavam, placa, marca/modelo, cor, ano fabricação, ano modelo, restrição, multa, valor total do licenciamento, vencimento do licenciamento.
3.Informação via e-mail	Renavam, placa, marca/modelo, cor, ano fabricação, ano modelo, espécie, categoria, status, data aquisição, cap/pot/cil, chassi, combustível, nº motor, procedência, município emplacamento, restrição, multa, valor total do licenciamento, vencimento do licenciamento e extrato de multas (auto, órgão emissor, município, pontos, valor, data vencimento, status, local, data/hora da infração, infração).
9.Menu anterior	



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

Consulta Carteira de Habilitação



Marcação de exames (opção 6)

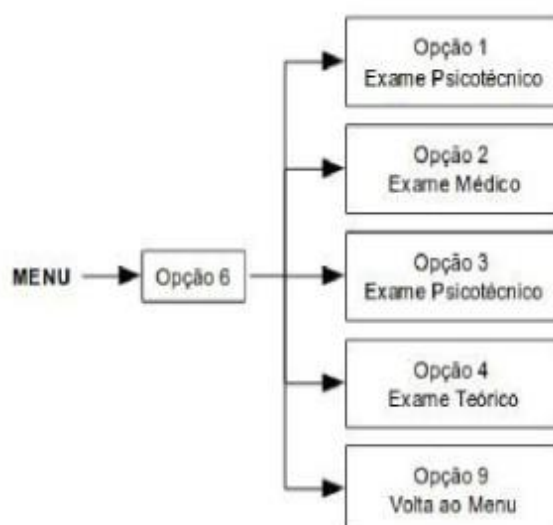


Figura 6: Diagrama de blocos da opção 6



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

Agendamento de Atendimento do Balcão (opção 7)

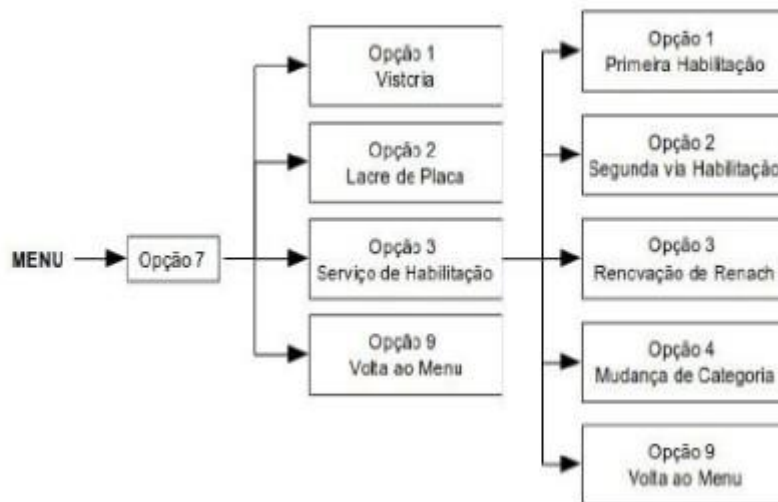


Figura 7: Diagrama de blocos da opção 7

Para falar com um dos atendentes (opção 9)



Figura 8: Diagrama de blocos da opção 9

Obs: Todas as opções de envio por e-mail e chat serão encaminhados ao atendimento humano/computador que receberá a informação do usuário do endereço de e-mail e ou contato utilizado para contato via chat, para envio dos serviços solicitados

20.6. SUPORTE INCLUSÃO DE SERVIÇOS

A URA deverá suportar a inclusão de novos serviços, sem custo de implantação adicional para a CONTRATANTE. As condições de cobranças dos serviços inclusos, serão conforme estabelecido no Termo de Referência.

21. AMBIENTE FÍSICO E TECNOLÓGICO

Serão responsabilidades da contratada:

- Disponibilizar estrutura física preferencialmente localizada na Região Metropolitana de Belém, Estado do Pará, em dependências próprias, localizada em um único imóvel, sem intercalação com atendimentos de outros clientes, que comporte a instalação de todas as posições de atendimento e expansões previstas necessárias ao serviço em um único ambiente;
- Disponibilizar acesso físico, instalações hidráulicas, sanitárias e elétricas, cabeamento estruturado, sistema de refrigeração, controle de acesso, acústica, layout do espaço, mobiliário, equipamento de apoio e infraestrutura tecnológica em conformidade com a legislação pertinente e com a demanda de serviço do DETRAN/PA;



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

- Providenciar rede elétrica e equipamentos que garantam a estabilidade e continuidade do serviço, em caso de falta de energia por no mínimo 3 (três) horas;
- Software para gerenciamento centralizado do Atendimento via Callcenter e Terminais de Autoatendimento dos Quiosques (ATM) e Gateway de comunicação com o DETRAN/PA, conforme figura 9;
- Disponibilizar aos profissionais da Central de Atendimento os equipamentos necessários para o atendimento, tais como computadores, monitores, *head set*, mobiliário;
- Providenciar equipamento de PABX e Unidade de Resposta Audível - URA em conformidade com regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, que suporte o volume de atendimento, nos níveis de serviços definidos neste TR;
- Suporte o volume de atendimento, nos níveis de serviços definidos neste TR;
- Receber ligações oriundas de mais de uma opção digitada na URA do tri-dígito 154 e 0300781514, possam distribuí-las às PAs relacionadas à opção escolhida pelo cidadão e viabilize a transferência para outras ilhas, em caso de transbordo ou erro de encaminhamento;
- Manter link dedicado de internet com tecnologia MPLS, correspondente a no mínimo 10 (dez) Mbit/s, dedicado e com redundância, ativado com respectivo sistema de segurança de acesso permanentemente disponível na Central de Atendimento;
- Possuir recursos de integração de telefonia com computador, que permita, por exemplo, armazenamento automático do número do telefone que originou a chamada, no registro de atendimento e gravação digital do diálogo de cada atendimento prestado;
- Absorver as linhas telefônicas 154, 0300781514 e fazer a recepção das ligações originárias de todo o Estado do Pará para esses números, cuja titularidade é do DETRAN/PA e a quem já cabe os pagamentos dos valores das faturas com os gastos de utilização;
- Dispor de sistema de gestão de atendimento, que possibilite acesso *via web* pelo DETRAN/PA para:
 1. Gerenciar em tempo real os níveis de serviço e monitorar com áudio *on-line*, direto do DETRAN/PA em Belém ou em outra localidade do estado do Pará, caso necessário, os atendimentos realizados na Central de Atendimentos;
 2. Gerar relatórios, pelo menos nos formatos de saída XLS e ODF (Open Document Format), que permitam extrair dados de períodos compreendidos entre 01 (um) dia e 01 (um) ano.
- Dispor de sistema de registro de atendimento, interligado com a telefonia, que:
 1. Forneça número de protocolo;
 2. Permitir que o atendente registre os dados do cidadão (nome, CPF, Telefone e e-mail) do serviço;
 3. Armazenar os dados do atendimento, tais como: data, horas de início e término, serviço selecionado, atendente;
 4. Mostre na tela do atendente o histórico dos atendimentos prestados ao mesmo usuário, realizados pelo menos nos últimos 6 (meses).

22. ATENDIMENTO VIA MENSAGENS INSTANTÂNEAS PERSONALIZADAS – CHAT VIA ATENDIMENTO HUMANO/COMPUTADOR

Funcionalidade de mensagens instantâneas, Chat ou "bate papo", utilizando mensagens de texto, transferência de arquivos, imagens, conversação em tempo real, com as seguintes características:

- Bate-papo em tempo real (sem atualização da página);
- Conversas privadas protegidas com criptografia;
- Operadores ilimitados, bate-papos, e usuários;
- Departamentos ilimitados (grupos de operadores);
- Fila de prioridade dos visitantes;
- Possibilidade de disponibilizar Botão de chat no site do DETRAN-PA o status on-line e offline;
- Possibilitar mensagens off-line;
- Janela de bate-papo;



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

- Pesquisa de pré-chat opcional;
- Indicador de Operador e visitante;
- Conversar por e-mails transcritos;
- Alertas de novas mensagens sonoros e visuais;
- Habilitar / desabilitar o som de notificação;
- Personalizar conversa com logotipo, nome, etc.;
- Converter rapidamente o texto para hyperlinks no chat;
- Não bloquear por bloqueadores de pop-up;
- Proteção contra sistemas automatizados de spam (captcha);
- Auto reconectar se a conexão com a internet cair;

22.1. OPERADOR DE CHAT

- Possibilidade de colocar em modo ausente;
- Histórico de conversa com pesquisa através de filtros;
- Vinculação e acesso imediato a conversas antigas;
- Informações sobre o visitante: primeira mensagem, endereço, navegador, geolocalização;
- Possibilidade de transferência de bate-papo;
- Bloquear visitantes indesejados;
- O administrador poderá ver chats ativos;
- O administrador poderá assumir o bate-papo;
- Relatórios estatísticos diários;
- Recuperação de senha do operador;
- Grupos de operadores (Departamentos);
- Possibilitar atribuir o operador a vários grupos;
- Grupo de mensagens padrão;
- Capacidade de selecionar o grupo na pesquisa pré-chat;
- Botão do grupo com o status online / off-line;

22.2. ADMINISTRAÇÃO

- Adicionar e gerir respostas padrões;
- Opções de desempenho para controlar a carga do servidor;
- Modo de visualização de temas para personalização da interface fácil;
- Ativar e desativar recursos como grupos, visitantes mal intencionados, pesquisa, etc;

22.3. ATENDIMENTO VIA E-MAIL

- Responder os e-mails dos usuários com agilidade e segurança;
- Receber as solicitações via e-mail e providenciar retorno ao usuário;
- Providenciar informações aos usuários através de e-mail;
- Inserção pelo sistema de uma sugestão automática de resposta em um e-mail, quando o cliente fizer uma pergunta frequente, para que o agente verifique a aplicabilidade da mesma.
- Disponibilidade de biblioteca de modelos de respostas que otimizam o tempo e qualidade dos e-mails de resposta dos agentes.
- Acesso ao histórico dos e-mails já tratados com um cliente específico, facilitando a compreensão da sequência das interações.
- Monitoração de todos os e-mails respondidos por novos agentes em modo treinamento.
- Desta forma, antes do envio da mensagem para o cliente final, é possível a análise prévia por um gestor determinado.



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

22.4. DO ATENDIMENTO VIA SITE/PLATAFORMA

O Atendimento via site/plataforma, conforme tecnologia a ser disponibilizada pela contratada com acesso ao DETRAN/PA, deve possibilitar a automatização, *via internet*, de processos de atendimento referente a veículos, habilitação e demais serviços prestados pelo DETRAN/PA, com autenticação digital documental e do usuário, de Autoridade Certificadora, voltados à instrumentalização atualização, regularização documental e/ou de outros procedimentos, referente aos serviços do DETRAN, visando controle, segurança, eficiência e redução de custos e otimização no atendimento dos serviços prestados pelo DETRAN/PA, bem como proporcionar acessibilidade, transparência e comodidade aos usuários.

O atendimento via site/plataforma deverá permitir ao usuário iniciar e acompanhar o procedimento, por meio de uma conexão online, possibilitando, ainda, ao DETRAN o gerenciamento, controle e disponibilização de dados para emissão de relatórios gerenciais e de desempenho, além de um módulo de gerenciamento para fiscalização e controle das solicitações.

O Atendimento via site/plataforma, a ser desenvolvida pela contratada, deve contemplar a gestão do envio/recebimento de documentações pelos usuários ao DETRAN, referente a processos de habilitação, veículos e demais serviços prestados por esta autarquia, de forma automatizada, *via internet*, com autenticação digital documental e do usuário, por meio de certificadora oficial do Governo Federal ou Autoridade Certificadora, que possibilite a abertura de chamado automatizado, com envio e direcionamento da documentação para posterior avaliação e conclusão do atendimento.

- A tecnologia deverá possuir integração com ferramentas de terceiros;
- Sistema informatizado para a elaboração de serviços voltados à regularização e instrumentalização documental de veículos por meio de Internet, deverá ser construído obedecendo rigorosamente às normas técnicas apresentadas pelo DETRAN, para a realização dos serviços de veículo e de habilitação.
- A Tecnologia deverá possibilitar a customização e automatização de processos do DETRAN/PA;
- A Tecnologia deverá possibilitar o envio de documentos físicos digitalizados, que comporão o processo para cada serviço e enviá-los eletronicamente para o sistema/central de acesso do DETRAN/PA, para análise da demanda;
- A contratada deverá dispor de estrutura mínima, instalações e aparelhamento, incluindo hardwares e softwares, de fácil acesso ao usuário, com objetivo de permitir que o cidadão utilize para solicitar e consultar os serviços disponíveis, com praticidade, conforto e segurança, reduzindo as demandas e filas de espera atendimento presencial in loco.
- Equipe técnica capacitada para desenvolvimento e manutenção do sistema/site/plataforma, garantindo o atendimento online dos usuários.

23. PADRÕES MÍNIMOS DE SEGURANÇA DO SITE/PLATAFORMA

- Controle de acesso de usuário integrado podendo ser integrado;
- Proteção contra tentativa forçada de acesso através de injeção de dados (SQL injection, XSS Injection, URL injection e ataques derivados);
- Capacidade de geração de relatório de auditoria de acesso a recursos do sistema, tanto no que tange ao usuário quanto aos funcionários que terão ação dentro do sistema, guardando, Data e Hora, usuário e ação.

24. DO SERVIÇO DE VALIDAÇÃO DOCUMENTAL

Esse item compõe o componente da solução de atendimento integrado responsável pela automação da validação dos documentos e regras de negócio necessários para a execução ou admissão de determinado serviço oferecido pelo DETRAN seguindo o conjunto de documentos exigidos para cada processo de negócio. A CONTRATADA deverá fornecer essa plataforma de validação documental incluindo a possibilidade de acionamento na modalidade de APIs (application program interface) que permitirá iniciar a requisição de validação a partir dos sistemas do DETRAN-PA, da Agência Digital ou qualquer outro canal que deseje integrar-se ao serviço. A



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

integração deve fornecer validação biométrica para os documentos de identificação, extração de atributos dos documentos e formulários previstos para os serviços listados no item 3, bem como validação com as respectivas bases de dados do DETRAN/PA ou serviços indicados pela CONTRATANTE.

A métrica de preço unitário para esse serviço deve ser estimada pela licitante e será medida mensalmente em contrato por meio da quantidade de requisições recebidas e tratadas pela plataforma.

A ferramenta fornecida pela CONTRATADA deve disponibilizar os controles gerenciais de requisições para fins de auditoria e coleta de métricas como por exemplo, SLAs, quantitativo mensal trafegado e logs de acesso além de eventuais erros apresentados na requisição dos serviços automatizados para aferição da qualidade do serviço.

A ferramenta deve prover a validação do checklist documental para os seguintes serviços:

- Habilitação – Primeira Habilitação
- Habilitação – Renovação de habilitação
- Veículos - Transferência de Veículos entre pessoas Físicas
- Infrações - Serviços de Validação documental automatizado
 - Admissibilidade
 - Defesa Prévia
- Infrações - Regras de Validação

A ferramenta deve permitir o acionamento por meio de APIs (Application Program Interface) de forma segura via https.

A solução deve permitir o envio de documentos no formato pdf imagem e formato pdf texto. Além disso, a solução deve permitir a leitura dos seguintes formatos: jpg e png.

25. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

25.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

25.1.1. Detalhamento dos serviços:

25.1.1.1. CONTRATAÇÃO DE UST'S DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS: Correspondem aos serviços Técnicos Especializados e continuados (UST's) compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços de inteligência analítica e ciência de dados, prestados pela CONTRATADA, sob demanda, durante o período de 12 (doze) meses relativos à integração de dados dos sistemas do DETRAN-PA, aplicações estatísticas e desenvolvimento de modelos inteligência artificial para automação dos serviços e repasse tecnológico com atendimento remoto e on-site (no local), quantificados em 50.000 (Cinquenta mil) unidades de serviço técnico (UST), no período de 12 (doze) meses, conforme necessidade e sob demanda a partir do início do projeto, podendo ser renovado por igual período, conforme anexo B – catálogo de serviços técnicos. A métrica de preço unitário para esse serviço deve ser estimada pela licitante e será medida mensalmente em contrato por meio da quantidade de requisições recebidas e tratadas pela plataforma de validação automatizada. A ferramenta fornecida pela CONTRATADA deve disponibilizar os controles gerenciais de requisições para fins de auditoria e coleta de métricas como por exemplo, SLAs, quantitativo mensal trafegado e logs de acesso além de eventuais erros apresentados na requisição dos serviços automatizados para aferição da qualidade do serviço.

25.1.2. Metodologia

25.1.2.1. No Anexo II deste Termo de Referência encontra-se a descrição da metodologia para desenvolvimento analítico, utilizada para construção do Catálogo de Serviços que relaciona as atividades que devem ser executadas em cada fase do desenvolvimento dos projetos analíticos e sua respectiva complexidade, evidenciando o esforço previsto para a execução do projeto e os resultados previstos em cada etapa.

25.1.3. Catálogo de Serviços

25.1.3.1. Dentre os objetivos deste Termo de Referência consta a contratação de quantidade de Unidades de



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

Serviço Técnico - USTs, para atividades previstas referentes aos serviços para operacionalização das atividades essenciais e continuadas de inteligência analítica dentre as atividades definidas no catálogo de serviços.

25.1.3.2. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar, nas quantidades a serem estimadas, os serviços a seguir relacionados: O catálogo de serviços estabelece as atividades dentro de cada fase do Ciclo de Vida Analítico e a complexidade de execução de cada item. As Ordens de Serviço para execução dos projetos serão realizadas a partir do consumo de UST dos itens do catálogo previsto no ANEXO B deste Termo de Referência.

25.1.3.3. A quantidade de UST e a qualificação dos profissionais, que atenderão à demanda, serão descritas pela CONTRATADA, de acordo com a demanda do setor requisitante da CONTRATANTE.

25.1.3.4. Será realizado um controle a posteriori mensal por meio da identificação de frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/ metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

25.1.3.5. Durante o período contratual, prorrogável no período legal, os serviços e atividades constantes no catálogo de serviços poderão sofrer alterações quanto à inserção/exclusão de atividades, volume e quantidade desde que haja anuência das partes e ainda que não ultrapassem o total de UST contratadas.

25.1.3.6. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviços poderão ser revistos, com a anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade ou inadequação.

25.1.3.7. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

25.1.3.8. Os serviços serão demandados por meio de Ordem de Serviços de acordo com o levantamento de UST's estimadas para o consumo de serviços ao longo de 12 meses de Contrato, não havendo, todavia, qualquer obrigatoriedade de sua realização ou geração de demanda por parte da CONTRATANTE.

25.1.3.9. A CONTRATADA deverá considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal e outras), licenças de uso do Sistema de Gestão de OS, deslocamentos (diárias, passagens e outros) em função de substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.

25.1.3.10. Os serviços poderão ser realizados presencialmente ou de forma remota, não podendo, todavia, a modalidade de prestação impactar em prazo ou qualidade em sua realização. As atividades que necessitem ser realizadas presencialmente serão feitas nas instalações físicas da contratante. As atividades de capacitação deverão ser realizadas preferencialmente de forma presencial.

25.1.3.11. As instalações físicas e mobiliários serão fornecidos pela CONTRATANTE quando as atividades forem realizadas em seu ambiente. Os recursos para conexão remota aos equipamentos alocados pela CONTRATADA no ambiente da CONTRATANTE, serão fornecidos pela CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato.

25.1.3.12. A Solução deverá ser disponibilizada nas instalações do CONTRATANTE e, monitorada e suportada remotamente pela CONTRATADA. Ou seja, a CONTRATADA prestadora dos serviços deverá disponibilizar a Solução nas instalações da CONTRATANTE, no hardware e sistema operacional fornecidos pelo CONTRATANTE. O fornecimento dos serviços se dará durante toda a vigência do contrato, incluindo a solução pronta e integrada, todos os softwares e componentes necessários, suporte e atualização, em capacidade igual ou superior às especificações mínimas que constam deste Termo de Referência.

25.1.3.13. O prazo de término dos serviços executados em cada Ordem de Serviço será registrado quanto da abertura da OS e será proporcional à complexidade da atividade e ao número de horas de cada OS.



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

25.1.3.14. As OS's somente serão consideradas aceitas quando o serviço solicitado for entregue sem pendências.
25.1.3.15. Os profissionais designados para a execução dos serviços técnicos deverão ser comprovadamente capacitados para a utilização e/ou operação das ferramentas e/ou equipamentos necessários para o curso de suas atividades.

25.1.3.16. A relação de atividades são as previstas para execução, mas, na necessidade de se executar uma atividade não relacionada, o enquadramento desta deverá ser pelo critério de similaridade e toda a operação deverá ser documentada e registrada para futuras diligências.

25.1.3.17. No caso da decisão do CONTRATANTE em alterar qualquer característica da atividade, essa alteração só será válida para a execução de atividades posteriores a formalização do ajuste, não dando a CONTRATADA qualquer direito de revisão ou pagamento retroativo de atividades já executadas.

25.1.4. Estimativa de Serviços

25.1.4.1. O quantitativo de UST global foi estimado considerando as necessidades imediatas do órgão contratante e o orçamento disponível. Caso ocorram alterações das necessidades previstas, metodologia empregada e/ou mudanças no cenário tecnológico será configurado mudança de escopo de trabalho o que pode levar, após análise de impacto, a ajustes dos quantitativos de horas estimadas inicialmente, mantidos os valores unitários apresentados, ressalvados os limites legais.

25.1.5. DO SUPORTE TÉCNICO - A atividade de suporte técnico (assistência técnica/ manutenção) deverá ser realizada por equipe técnica especializada, sem ônus para administração, com as características e na quantidade a seguir:

25.1.5.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços de suporte técnico referentes à solução proposta ao DETRAN-PA durante o período de funcionamento da solução, compreendendo:

25.1.5.2. Todos os serviços de suporte técnico serão prestados no horário compreendido 24 horas 7 dias por semana para plataforma site/agência digital;

25.1.5.3. Suporte telefônico com atendimento técnico, através de pessoal habilitado, sempre que requerido pelo DETRAN/PA;

25.1.5.4. Suporte presencial, com atendimento técnico por meio de especialista conhecedor dos serviços contratados;

25.1.5.5. Os chamados de suporte serão centralizados num único ponto, para todas as solicitações do DETRAN/PA.

26. DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO VIA QUIOSQUES DE AUTOATENDIMENTO - ATM (AUTOMATED TELLER MACHINE)

26.1. DOS TIPOS DE QUIOSQUES ATM (ATM – automated teller machine)

Tipo 1 – Quiosque Fixo Acesso Terrestre ou Satelital

- Serão utilizados, preferencialmente, na Sede, CIRETRANS e Postos de Atendimento.
- A comunicação de dados e internet serão disponibilizados pela CONTRATANTE.

Tipo 2 – Quiosque Móvel

- Equipamento embarcado em veículos/viatura fornecido pela CONTRATANTE.
- Corpo Resistente a vibrações e violações.
- Sensores de abertura de porta do compartimento dos equipamentos e da impressora
- Conectividade Rede sem fio: WiFi
- A comunicação de dados e internet serão disponibilizados pela CONTRATANTE.



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

Tipo 3 – Quiosque Fixo Acesso Terrestre

- Serão instalados, preferencialmente, fora das dependências do DETRAN-PA, podendo ser na região metropolitana de Belém ou em qualquer localidade do Estado do Pará, deve-se atender obrigatoriamente aos seguintes requisitos mínimos dos enlaces de dados:

- Acesso Terrestre

- Circuitos Dedicado com tecnologia MPLS
- Latência < 150 ms,
- Perda de pacotes < 1%
- Largura de banda de 1 MB (download e upload)
- Simétrico 100%
- Disponibilidade 24 horas x 7 dias
- Sem franquia mensal
- A comunicação de dados e internet serão disponibilizados pela **CONTRATADA**.

Tipo 4 – Quiosque Fixo Acesso Satelital

- Serão instalados, preferencialmente, fora das dependências do DETRAN-PA, capital e interior do Estado, deve-se atender obrigatoriamente aos seguintes requisitos mínimos dos enlaces de dados:

- Acesso Satélite

- Latência < 800 ms
- Perda de pacotes < 1%
- Circuitos Dedicado MPLS
- Largura de banda de 256 Kbps (download e upload)
- Simétrico 100%
- Disponibilidade 24 horas x 7 dias
- Sem franquia mensal
- A comunicação de dados e internet serão disponibilizados pela **CONTRATADA**.

26.2. CONSIDERAÇÕES GERAIS PARA OS 04 (QUATRO) TIPOS DE QUIOSQUES ATM

Os quiosques terminais de autoatendimento (*ATM – automated tellermachine*), deverão ter embarcados sistema informatizado integrado ao sistema de atendimento, solução composta por software, hardware, infraestrutura física e tecnológica, métodos e processos de trabalho, serviços de gerenciamento e operação, serão distribuídos em locais estratégicos pela CONTRATADA, de fácil acesso ao usuário, a serem definidos pelo DETRAN/PA, com objetivo de permitir que o cidadão utilize para consultar suas informações utilizando os serviços disponíveis e, inclusive, emissão de boletos bancários para pagamentos de taxas e multas, etc., com praticidade, conforto e segurança, reduzindo as demandas e filas de espera do atendimento humano.

Os equipamentos devem possuir tecnologia integrada, para a automatização de processo e/ou para emissão e controle de chamadas de senhas quando integrados aos painéis de chamadas de senhas, bem como com componentes voltados à acessibilidade, segurança e disponibilização de informações aos usuários finais, com a possibilidade de emissão de documento de cobrança vigente e de se efetuar pagamentos no mesmo, por diversos métodos de pagamento vigentes (inclusive, crédito, débito e pix), desde que atendidas às regulamentações necessárias.

A arquitetura da solução deve prever um ponto de concentração, através de Gateways arranjados de forma redundante, que farão a coordenação da comunicação dos Quiosques ATM com os sistemas informatizados do DETRAN/PA, Serviço de Monitoramento, Banco de Dados da Contratada e com um Gateway de Pagamentos, conforme diagrama de blocos a seguir:

A infraestrutura mínima deve ser provisionada por 6 (seis) computadores físicos do tipo servidores devidamente dimensionados para suportar o fluxo de informações requerido pela solução, garantindo a performance da rede,



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

modularidade para receber novas funcionalidades, segurança para garantir a confidencialidade, não repúdio e autenticidade no fluxo operacional das consultas, gerenciamento centralizado, monitoramento e métrica, compostos por: 2 Gateways Concentradores (Primário e Secundário), 1 Servidor de Monitoramento, 1 Concentrador Tef, 1 Banco de dados, 1 Gerenciador sustentando o serviços essenciais, descritos conforme os elementos da rede a seguir.

1) Gateway de Comunicação com Quiosque ATM

Composto por 2 (dois) servidores para provisionar o Gateway de consultas (Gateway Primário e Gateway Secundário), funcionando em esquema redundante e escalável, de forma que se houver falha num deles, o outro possa operar e que estejam trabalhando em paralelo dividindo a carga da rede.

2) Gateway de pagamentos

Composto por no mínimo um servidor que deve concentrar todas as transações de TEFda rede de Quiosques ATM em um único ponto. As mensagens de solicitação de transações de pagamento que chegarem até os servidores do gateway de comunicação com quiosques ATM, deverão ser roteados até a administradora ou banco de destino.

3) Monitoramento

A infraestrutura deve monitorar em tempo real a disponibilidade, experiência de usuário e qualidade de serviços providos pela rede.

4) Banco de dados

Sistema de banco de dados, utilizando tecnologia Oracle, MS Sql, Postgres, Mysql, ou qualquer outra adequada e dimensionada para suportar o fluxo transacional, provisionado no mínimo por um servidor centralizado de forma a centralizar e simplificar operação e a auditoria e extração de dados para análises BI.

5) Gerenciador

Servidor com sistemas de gerenciamento da infraestrutura, com capacidade de organizar os dados cadastrais e operacionais dos quiosques que estiverem em produção, dados de monitoramento, gerenciamento do fluxo financeiro e controle de pendências.

Os computadores servidores para atender a arquitetura requerida deve ser composta por pelo menos 6 servidores de aplicação para tratar da sustentação dos serviços dos totens comas **características mínimas a seguir:**

- Chassis para até 4 Hard Drives de 3.5" Hot Plug;
- Mínimo de um Processador Intel® Xeon® E5-2609 v3 1.9GHz, 15M Cache, 6.40GT/sQPI ou Superior;
- Suporte a RisersCard com 1 x16 PCIe Gen3 FH Slot (x8 PCIelanes) e 1 x16 PCIe Gen3 LPSlot (x8 PCIelanes), ou superior;
- Mínimo de 32 GB de Memória RDIMM, 2133MT/s, DR, x4, BCC 12; ou superior;
- Mínimo de um RAID 1 para Controladora H330/H730/H730P para até 2 HDs ou SSDs, ou superior;
- Mínimo de uma Controladora RAID PERC H330 6, com dois (2) discos de 1TB, 7.2K, RPM, SATA, 6Gbps, Hard Drive 3.5" Hot-plug, ou superior;
- Mínimo de uma Placa On-Board Quatro Portas, 1Gb, LOM, ou superior;
- Mínimo de uma Controladora de Acesso Remoto Integrado, ou superior;
- O link de dados para o DETRAN/PA deverá ser no mínimo 10 Mbps, para garantir aperformance e o conforto nas interações com o usuário, além de haver disponibilidade debanda para monitoramento e instrumentação da rede.

27. DAS QUANTIDADES DE QUIOSQUES ATM

Essa infraestrutura de serviço prevê a instalação de 140 (cento e quarenta) quiosques fixos, 10 (dez) quiosques móveis, pela CONTRATADA, que serão instalados em locais a serem definidos pelo DETRAN/PA, de fácil acesso ao cidadão, possuindo os seguintes componentes externos:

1. Monitor de Vídeo LCD/LED com touchscreen;
2. Impressora térmica;



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

3. PINPAD;

- Os quiosques deverão ser configurados com o sistema operacional Windows 7 (ou superior) ou LINUX, sendo adequado login automático (sem a necessidade da informação da senha, modo quiosque);
- A utilização de sistema operacional proprietário, como o Microsoft Windows, deve vir acompanhado de licença de uso emitida pelo fabricante em nome da CONTRATADA. Toda manutenção e atualização do sistema operacional decorrente do uso deverá ser feita pela CONTRATADA, sem ônus para o DETRAN.

27.1. INICIALIZAÇÃO DOS QUIOSQUES ATM

- No processo de inicialização, o acesso ao sistema operacional será inibido, ou seja, após a inicialização do quiosque somente a tela do sistema será visível e estar pronta para operação por parte do cidadão;
- Os quiosques deverão ser configurados de forma que não necessitem a digitação de login/senha (login automático) e que tenham IP fixo para possibilitar sua identificação e gerenciamento remoto;

27.2. OPERAÇÃO

- Todas as telas deverão ter função de ajuda aos usuários;
- Deverão possuir mecanismo de time out em todas as telas, permitindo o fechamento automático das janelas abertas pelo usuário após o uso e redirecionamento para a página inicial, com intervalo configurável;
- Deverão gravar os registros de todas as operações realizadas;
- A digitação de campos, quando solicitada, obrigatoriamente deverá ser realizada por teclado virtual;
- Deverão permitir a desativação remota de funcionalidades do SISTEMA;
- Deverão manter cadastro dos quiosques, contendo sua localização e a identificação do responsável pelo quiosque;
- Deverão possuir mecanismos de autorrecuperação em casos de falhas de conexão;
- Deverão permitir a configuração de funcionalidades por quiosque, possibilitando dessa forma que os quiosques possam oferecer serviços diferenciados entre eles;
- Deverão manter registro de todas as ações efetuadas pelos usuários no sistema, para futuras apurações de comandos executados e configurações realizadas.

28. ESPECIFICAÇÕES DOS COMPONENTES EXTERNOS E INTERNOS

Os quiosques ATM, tanto o conjunto FIXO ESTACIONÁRIO quanto o MÓVEL deverão obedecer às seguintes especificações técnicas mínimas:

DIMENSÕES MÁXIMAS	FIXO ESTACIONÁRIO	MÓVEL
Altura máxima	165 cm	55 cm
Largura máxima	25 cm	35 cm
Profundidade máxima	50 cm	35 cm

28.1. GABINETE (CORPO DO QUIOSQUE)

- Gabinete isento de arestas ou saliências que ofereçam riscos físicos aos usuários;
- Aberturas chaveadas na parte traseira para acesso aos componentes de hardware com sistema de fechadura na parte externa do gabinete.
- No conjunto FIXO estacionário, possibilidade de fixação ao piso;
- Sistema de ventilação forçada, através de 01 ventilador-exaustor, no gabinete, com saídas para otimização do fluxo de ar;
- Alimentação do conjunto FIXO estacionário - 110/220V AC 50~60Hz - capacidade em watts para alimentação de todo o conjunto, com comutação de tensão automática, com régua interna ao quiosque para ligação de todos os componentes.
- Alimentação do conjunto MÓVEL – 12 v, alimentação por Bateria de alta capacidade, recarregada pela tomada de força de veículo ou tomada normal 110 a 220 V.



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

- Sensores de movimento, posicionamento e temperatura.
- Sensores de abertura de porta do compartimento dos equipamentos e da impressora.

28.2. CPU e PLACA MÃE

- Tensão de entrada da fonte automática: Voltagem de 115~230V, Corrente d10A~5A, Frequência de 50~60Hz;
- Placa mãe formato (Compacto) Mini Itx;
- Conectividade Rede sem fio: WiFi e 3G/4G (GSM);
- Conectividade Rede com fio 10/100/1000 Mbps, Padrões: IEEE 802.3, 802.3u, 802.3ab, 802.3x, 802.1q, 802.1p, RJ 45;
- Possuir portas adequadas nos formatos padrão USB 2.0 (ou superior), vga, dvi-d, hdmi, serial UART necessárias para a conexão de todos os periféricos (Monitor de vídeo, impressora térmica, câmera de vídeo e alto falantes);
- Gaveta para HD - Rack para 2 Hard Drivers 2.5" e/ou 3.5";
- Suporte aos sistemas operacionais MSWindows7 ou superior ou Linux;
- Processador Dual core ou superior;
- Memória mínima DDR3 com 4gb ou superior;
- Mínimo de um Hdd (Hard Disk Drive) Interno SATA, capacidade mínima de 2 terabytes, cache 128mb, velocidade 7200 rpm,
- Mínimo de um Ssd (SolidState Drive), disco de estado sólido Interno, capacidade mínima 250 gb, Sata 3, 2,5", velocidade de acesso 540mb/s, cache 256mb
- No conjunto FIXO estacionário, deve ser provido com Nobreak 1.2Kva com monitoramento via USB;

28.3. MONITOR DE VÍDEO QUIOSQUE FIXO:

- Estacionário: Monitor de Vídeo com painel em LCD com dispositivo de toque na tela (Touch Screen) com no mínimo 17" (polegadas);

28.4. QUIOSQUE MÓVEL:

- Mínimo de 10" (polegadas) de seção diagonal (touchscreen)
- Resolução mínima: 1024x768;

28.5. IMPRESSORA QUIOSQUE FIXO:

- Impressora térmica com alimentação automática de papel por bobina com conjunto de guilhotina com presente, e fonte de alimentação;
- Interface USB
- Características de Impressão: Método: Impressão Térmica Direta; Resolução mínima: 8 pontos/mm;
- Largura de impressão: 60 a 120 mm;
- Guilhotina para corte de papel;
- Sensores: fim de papel, pouco papel;
- Bobina com capacidade mínima de 200 m de comprimento

28.6. QUIOSQUE MÓVEL:

- Impressora térmica com bobina de no mínimo 55 mm de largura
- Características de Impressão: Método: Impressão Térmica Direta;
- Resolução mínima: 8 pontos/mm;
- Bobina com capacidade mínima de 25 m de comprimento

28.7. PIN PAD

- Leitor de cartões que deverá ser utilizado junto com o quiosque para realizar operações financeiras, com



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

possibilidade de pagamento nas modalidades débito, crédito, pix e/ou outras modalidades de pagamento vigentes.

- A Licitante deverá apresentar laudo fornecido por empresa operadora de cartões de débito, crédito, pix e outros métodos de pagamento vigentes, para a certificação do equipamento.
- O equipamento deve estar preparado para TEF/IP;
- Teclas de função e direcionais com indicadores em alto relevo nas teclas Cancelar, Entrar, Limpar e número 5;
- Proteção contra violação do gabinete;
- Interface USB;
- Sistema de criptografia embarcado no hardware que implemente, no mínimo, DES, TDES, DUKPT-DES e RSA; (complementar)
- Homologado EMV 2000 Nível 1e 2 e PCI versão 2.X ou superior;
- Método de tratamento de chaves de criptografia Master/Session Key, PKI e DUKPT simultâneos;
- O periférico deverá possuir homologação EMV e PCI PTS versão 2.X ou superiores;
- Leitor de cartões magnéticos trilhas 1, 2 e 3;
- Display Gráfico de 128x64 pixels, modo texto com 16 caracteres e 8 linhas com backlight;
- Leitor de SmartCard compatível com ISO 7816-1, -2, -3 e -4;
- Leitor de cartões com tarja magnética, nos padrões ISO, trilhas 1, 2 e 3.

29. RESTRIÇÃO DE USO DO SISTEMA OPERACIONAL

- O controlador de interface deverá atender as seguintes características:
- Possuir sistema para apresentação da interface, em tela cheia (FullScreen), sem possibilidade de fechamento;
- Possuir controle de ociosidade, permitindo o retorno automático para o menu inicial após um determinado tempo sem uso;
- Bloquear o acesso ao sistema operacional.

30. INFRAESTRUTURA DOS LOCAIS DE INSTALAÇÃO DOS QUIOSQUES

- INFRAESTRUTURA

Para os Quiosques tipo 1 e 2 que serão instalados, preferencialmente, na Sede do DETRAN/PA e nas CIRETRANS, será de responsabilidade da CONTRATADA, a verificação e os custos para os serviços de infraestrutura de rede elétrica e lógica nos locais de instalação necessária para o uso dos equipamentos e Quiosques ATM;

Para os Quiosques tipo 3 e 4 que serão instalados **FORA da Sede do DETRAN/PA e das CIRETRANS**, será de responsabilidade da CONTRATADA, a verificação e os custos para as obras de infraestrutura física, de rede elétrica, civil e lógica nos locais de instalação necessária para o uso dos equipamentos e Quiosques ATM, bem como os custos com aluguel do espaço físico, infraestrutura de link para comunicação de dados, nos locais determinados pelo DETRAN/PA, conforme as exigências deste TR, descrito abaixo:

1. Serão de responsabilidade da CONTRATADA os demais custos de infraestrutura inerentes à instalação: armário de telecomunicações; cabeamento e tubulação de entrada interna; aterramento; quadro elétrico interno com disjuntor, circuito elétrico e protetor de surto para os equipamentos eletrônicos. Essa infraestrutura física deverá ter o padrão mínimo aceitável pelas Normas Legais vigentes e deverá ser executado por engenheiro da área que será o responsável pela ART da obra, ficando a critério da CONTRATANTE proceder a fiscalização dos serviços executados;
2. A CONTRATADA deverá instalar um equipamento (No Break de 1200 VA) e um equipamento (do tipo appliance com funcionalidades de roteador e Firewall), sendo de responsabilidade da Contratada a configuração do roteador e Firewall em cada local indicado pelo DETRAN/PA contemplado neste edital, conforme especificação do Contratante.
3. Os materiais a serem utilizados na instalação devem ser de qualidade e propriedades físicas de acordo com as práticas de engenharia e normas técnicas em vigor, ou seja, devem ser aderentes às respectivas normas



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

estabelecidas por Órgãos nacionais ou internacionais, acordados por ocasião da contratação do serviço.

4. A CONTRATADA será responsável pela conectividade entre o Quiosque de Autoatendimento com a sede do DETRAN/PA, devendo o link de comunicação possuir garantia de Banda (DETERMINÍSTICO), ser privativo, possui IP fixo, válido com velocidade mínima de 256 Kbps;

5. Todos os Links Dedicados para a interligação dos Quiosques de Autoatendimento, descritos acima, devem obrigatoriamente ser entregues na sala de Telecom da Sede do DETRAN/PA, através de um roteador da Contratada que deverá ser instalado no HACK de Telecom do DETRAN/PA.

6. A CONTRATADA deverá fornecer a quantidade de 300 scanner com as seguintes características mínimas:

6.1. Elemento de digitalização: CIS

6.2. Fonte de luz: LED tricolor (RGB)

6.3. Resolução óptica: 2400 x 2400 dpi

6.4. Interface: USB 2.0 de alta velocidade Mini-B ou similar

6.5. Gradação de digitalização (a cores):

6.6. Entrada de 48 bits; saída de 48/24 bits

6.7. Gradação de digitalização (tons de cinzento): Entrada de 16 bits; saída de 8 bits

6.8. Formato máximo de documento: A4/Letter (216 x 297 mm)

6.9. Botões de digitalização EZ: 4 botões (PDF, AUTOSCAN (Digitalização automática), COPY (Copiar), SEND (Enviar))

6.9. Velocidade de digitalização (A4, 300 dpi, a cores): Aprox. 10 seg.

- INSUMOS

Tanto o fornecimento quanto a substituição das bobinas de papel a serem utilizadas são de responsabilidade da CONTRATADA.

31. DAS AFERIÇÕES DOS ATENDIMENTOS VIA CALL CENTER

Para fins de auditoria e para garantir a celeridade das medições e aferição dos serviços prestados, a contratada deverá disponibilizar plataforma (on-line) para consulta de informações de todos atendimentos bem sucedidos, sendo o áudio dos atendimentos humanos, transcrição de chats on-line e e-mails trocados pela equipe do *contact center* com os usuários do DETRAN/PA, assim como todas consultas realizadas nos sistemas do DETRAN/PA decorrentes dos atendimento realizados via URA com informação do número telefônico utilizado na consulta, em plataforma que permita a consulta online pelo Gestor do contrato a qualquer momento, com histórico de atendimentos de pelo menos 6 meses. Além do fornecimento de relatório detalhado dos atendimentos realizados em meio magnético e por um “portal Web do Fiscal/Gestor,” contendo todos os relatórios emitidos e relacionados às faturas emitidas.

32. DA CUSTOMIZAÇÃO

A contratada deverá possuir capacidade técnica e tecnológica para assegurar, quando necessário a realização de customização dos serviços, aplicativos/softwares e demais equipamentos voltados para o atendimento, nos diferentes canais de atendimento, visando adequá-los no decorrer da contratação às necessidades do DETRAN, conforme as evoluções de sistemas e equipamentos tecnológicos, bem como às legislações e regulamentos que norteiam as atividades desenvolvidas pela autarquia, correlatas à contratação, prevendo-se o seguinte:

- Otimização do fluxo de informações entre usuários / Contratado / Contratante, e desenvolvimento das rotinas de consulta nos diferentes canais de atendimento, conforme demanda do DETRAN/PA;
- Integração de sistemas corporativos e de informação do Contratante, senecessário, com os sistemas do ambiente do site/plataforma de comunicação;
- Customizar aplicativos/softwares dos sistemas de informações e serviços do Contratante voltados para o atendimento, nos diferentes canais de atendimento;



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

- Manutenção dos sistemas e aplicativos, com acompanhamento da adequação de cada sistema às necessidades dos usuários, nos diferentes canais de atendimento, para perfeito funcionamento serviço;
- Adequação dos sistemas às necessidades dos usuários e do DETRAN/PA – entendem se essa adequação como os suportes de software e hardware a todos os sistemas usados para a prestação dos serviços, para que operem sem travamento e com velocidade e performance adequada ao atendimento.

33. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS PELA CONTRATADA TREINAMENTO

No momento da assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá apresentar para treinamento a ser ministrado por instrutores do DETRAN/PA, nos termos deste Anexo, no mínimo os seguintes profissionais:

- Monitores;
- Supervisores;
- Analista de Controle, Qualidade e Capacitação.

Os profissionais citados acima serão qualificados para que, logo após o treinamento ministrado pelo DETRAN/PA, possam repassar o conhecimento aos demais profissionais que exercerão atividade de atendimento no Central de Atendimento.

O total de profissionais apresentados para treinamento a ser ministrado pelo DETRAN/PA não poderá exceder a **XX (XXXXXXXXXX)**.

34. DA INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARES

- HARDWARES PARA SOLUÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO

A infraestrutura e pessoal para comportar o mínimo de 70 (setenta) PA (ponto de atendimento) para atendimento telefônico, Chat e e-mail e a prestação dos serviços, objeto deste TR, dar-se-á nas dependências da Central de Atendimentos da CONTRATADA, preferencialmente localizado na região metropolitana de Belém.

Para garantir a performance e a compatibilidade com recursos e sistemas do DETRAN/PA a empresa **Contratada** deverá comprovar durante a prova de conceito que possui infraestrutura em conformidade com o diagrama arquitetural da infraestrutura tecnológica requerida, ao norte, com os elementos mínimos descritos neste anexo e que será utilizada para a prestação dos serviços bem como as características mínimas requeridas abaixo:



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

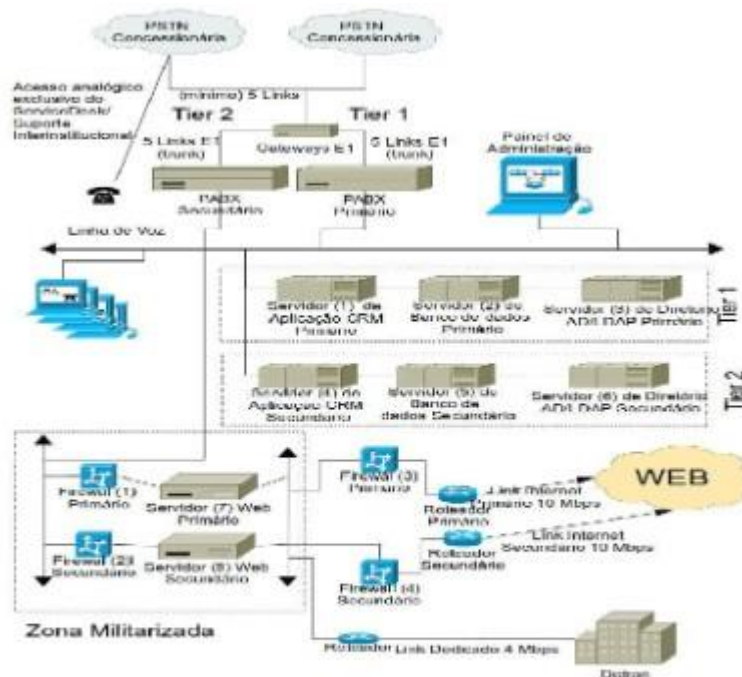


Diagrama da arquitetura do call center

- Duas Centrais PABX/DAC/URA/Gravação com dualidade de CPU operando em redundância;
- Duas estações de administração, desenvolvimento e supervisão;
- Mínimo de 70 (setenta) estações de trabalho – PA (Posição de Atendimento), com as características mínimas das máquinas com:
- Sistema Operacional Windows 7, Ubuntu Linux 14.04 (ou superior equivalente)
- Processador INTEL CORE i3 com clock mínimo de 2.0Ghz, (ou superior equivalente)
- Memória RAM 4GB (ou superior equivalente)
- Disco Fixo Hard Drive de 500GB (ou superior ou equivalente);
- Monitores LCD ou LED 18" (ou maior) para estações de trabalho (PA) e administrativa;
- **8 servidores, operando com duas camadas de redundância (TIER 2) principal e secundária em réplica espelhada;**
- Dois servidores para banco de dados (principal e secundário) operando em redundância, com capacidade mínima requerida de:
- Memória mínima instalada de 32GB e capacidade de expansão até 700 Gb ou mais;
- Capacidade de no mínimo 2 processadores Intel Xeon (ou superior equivalente), operando com o mínimo de 1 processador de quatro (ou mais) núcleos, clock mínimo de 2.10GHz, 15 Megabytes de memória Cache, suporte a Hiper Thread;
- 2 Hard Drives com capacidade mínima de 1 TB, (ou superior ou equivalente);
- Placa controladora RAID com suporte a RAIO 5;
- Dois servidores de aplicação (principal e secundário) operando em redundância, com capacidade mínima requerida de:
- Memória mínima instalada de 32GB e capacidade de expansão até 700 Gb ou mais;
- Capacidade de no mínimo 2 processadores Intel Xeon (ou superior equivalente), operando com o mínimo de 1 processador de quatro (ou mais) núcleos, clock mínimo de 2.10GHz, 15Mebabytes de memória Cache, suporte a Hyper Thread;



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

- 2 Hard Drives com capacidade mínima de 1 TB, (ou superior ou equivalente);
- Placa controladora RAID com suporte a RAID 5;
- Dois servidores de domínio Active Directory/aplicação (principal e secundário) com sistema operacional Windows 2012 STD (devidamente licenciado) ou Linux, Ubuntu Linux 14.04 LTS (ou superior ou equivalente);
- Dois servidores WEB (principal e secundário) para serviços de intranet (ou superior ou equivalente).
- Sistema Operacional Windows 2012, Ubuntu Linux 14.04 (ou superior ou equivalente)
- Mínimo Processador INTEL CORE i3 com clock mínimo de 2.0Ghz, (ou superior ou equivalente)
- Memória RAM 4GB (ou superior ou equivalente)
- Disco Fixo Hard Drive de 500GB (ou superior ou equivalente);
- Quatro equipamentos tipo appliance (FIRE WALL) com capacidade compatível com os serviços prestados.

35. SOFTWARES

- Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) com suporte a SQL (Structured Query Language), MS SQL Server, Oracle ou equivalente, devidamente licenciados e dimensionado para suportar os serviços;
- Sistema Operacional Linux, Windows 8, Windows Server 2012, ou superior ou equivalente, devidamente licenciados;
- Sistema de Antivírus corporativo, devidamente licenciados;
- Todos os softwares (inclusive ambiente de desenvolvimento) necessários para elaboração de novos módulos ou manutenção dos aplicativos desenvolvidos especificamente para o DETRAN/PA, em especial em relação à URA;
- Todos os Softwares e Aplicativos necessários ao atendimento do presente Edital;
- Módulo de Administração do sistema;
- Aplicativos de consulta e emissão de relatórios via WEB (internet), com informações extraídas direto do banco de dados, em ambiente restrito controlado por usuário e senha.

35.1. MEIOS DE ACESSO

- Circuito especializado de dados, permanente, dedicado com tecnologia MPLS, síncrono, com velocidade mínima 04 Mbps, com enlace fim-a-fim, com no mínimo duas redundâncias via VPN, ou seja, ponto a ponto conectado direto ao DETRAN/PA Sede, para acesso aos sistemas corporativos SIDET, SISTRANSITO e para consultas, emissão de relatórios e acesso ao serviço de VPN, que deverão ser disponibilizados ao DETRAN-PA.
- A **CONTRATADA** deverá dispor de 5 feixes E1, completos com trinta canais de voz cada, para suporte do tráfego efetivo de voz;
- Uma linha analógica para comunicação de voz, entre as partes na operacionalização dos serviços;
- Recurso para atendimento telefônico automático;
- Recurso para emissão de mensagens:
 - de boas vindas;
 - de espera;
 - informativo.

Nota:

- as mensagens serão definidas pelo DETRAN/PA
- as mensagens gravadas deverão ser armazenadas em meios digitais, regraváveis, não voláteis, podendo ser gravadas e regravadas a qualquer tempo.

35.2. RECURSOS DE CONTINGÊNCIA

- No-breaks com autonomia para atendimento dos recursos de telefonia, informática e Pas;
- No-break com autonomia mínima de 3 (três) horas para atendimento dos recursos de telefonia. Deverá possuir contingência do módulo de gerenciamento para garantir o funcionamento ininterrupto da central



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

telefônica. Sendo assim, nas ocorrências de paralisação da CPU de gerenciamento ativa, a CPU de gerenciamento reserva deve assumir o gerenciamento do sistema de forma automática.

36. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DAS SOLUÇÕES DE REDE, SOFTWARES OPERACIONAIS E APLICATIVOS

- A solução deve ser baseada em arquitetura cliente-servidor ou WEB;
- A Plataforma deverá utilizar o sistema operacional Linux, Windows Server 2012 ou similar com suporte a arquitetura 64 bits, na sua última versão do mercado, devidamente licenciado;
- A plataforma deve possuir sistema de banco de dados, disponibilizado no servidor que armazenará as consultas efetuadas nas estruturas de informações necessárias na solução sistêmica, deverá ser do tipo relacional, tal como Postgre SQL, Oracle, MS SQLServer ou equivalente.
- Os programas aplicativos a serem implantados deverão ser compatíveis com os sistemas operacionais Windows 7 ou Linux, ou superior equivalente;
- Controlar o acesso de usuários às informações, permitindo ou não sua visualização e/ou atualização, conforme níveis (tipo) e privilégio do usuário;
- Interface gráfica para navegação nos sistemas através de menus inteligentes;
- Os componentes da solução deverão estar interligados através de rede local, com um mínimo de velocidade de transmissão de 1000 megabits segundo;
- O software deverá estar apto a publicar as informações referentes à estatística de atendimento pelos atendentes como pela URA via WEB (intranet).
- A solução deve ser aberta e permitir que a base de dados de documentos possa ser acessada por aplicativos desenvolvidos em ambientes como Delphi, Java, .Net, C#, PHP, Ruby on Rails, e etc.

36.1. INVENTÁRIO

- Para o perfeito gerenciamento de todos os recursos (Hardwares e softwares) disponibilizados para o DETRAN/PA, deverão ser cadastrados em ferramenta específica para esse fim, onde serão visualizadas todas as características de cada recurso, com a localização e todas as intervenções realizadas.

37. DOS HORÁRIOS E FREQUÊNCIA DOS ATENDIMENTOS

O atendimento ao cidadão, servidor e credenciado do DETRAN/PA pela Central de Atendimento será prestado de 8 as 20 horas, de segunda a sexta-feira, exceto em feriados nacionais; os serviços através do **URA** serão ofertados 24 horas por dia todos os dias.

Deverão ser disponibilizados outros canais de atendimento, que também estarão à disposição dos cidadãos, usuários, servidores e credenciados do DETRAN/PA como os quiosques de autoatendimento, que estarão disponíveis de acordo com os horários de funcionamento dos locais onde serão instalados, como por exemplo: em shoppings, aeroportos, mercados, etc.

O Abandono por parte do usuário em qualquer fase do atendimento fechará o ciclo e configurará uma Unidade de Atendimento.

Para fins de auditoria e para garantir a celeridade das medições e aferição dos serviços prestados, a contratada deverá disponibilizar plataforma (on-line) para consulta de informações de todos atendimentos atendimento bem sucedidos, sendo o áudio dos atendimentos humanos, transcrição de chats on-line e e-mails trocados pela equipe do *contact center* com os usuários do Detran-Pa, assim como todas consultas realizadas nos sistemas do Detran decorrentes dos atendimento realizados via SITE/PLATAFORMA (Agencia Digital) e via URA com informação do número telefônico utilizado na consulta, em plataforma que permita a consulta on-line pelo Fiscal e Gestor do contrato a qualquer momento, com histórico de atendimentos de pelo menos 12 meses, além do fornecimento de relatório detalhado dos atendimentos realizados em meio magnético e por um “portal Web do Fiscal/Gestor,” contendo todos os relatórios emitidos e relacionados às faturas emitidas.



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

38. DO CONTROLE DE QUALIDADE POR PARTE DA CONTRATADA DAS CHAMADAS

A CONTRATADA deverá manter gravações na íntegra de todas as ligações recebidas na Central de Atendimento - requisito de recuperação de gravações - para disponibilização, sempre que solicitada pelo DETRAN/PA. O usuário deverá ser informado da gravação do diálogo.

DOS ATENDIMENTOS

Quanto aos atendentes, a CONTRATADA deverá:

- Identificar, individualmente por *login/logout*, independentemente da posição física, visando possibilitar a identificação posterior do responsável pelo fornecimento de informações e serviços.
- Avaliar seu desempenho qualitativo e quantitativo, como número de atendimentos realizados, tempo de atendimento, respostas em conformidade com o estabelecido, tratamento cortês e com segurança aos cidadãos.

DA SUPERVISÃO

Para fins de gerenciamento da qualidade do serviço de atendimento personalizado, a supervisão deverá:

- Ter condições de visualizar por meio digital as informações relativas ao atendimento, tais como: mensagens, gerenciamento de fila de telefonia e tempo de atendimento;
- Gerar dados estatísticos identificando:
 - Quantidade de atendentes conectados;
 - Quantidade de atendentes ausentes;
 - Quantidade de chamadas por atendente;
 - Tempo médio de atendimento por atendente;
- Dispor de condições de monitoramento on-line a distância dos atendimentos, por meio de escuta - requisito de monitoração de chamadas - com opção de gravação do áudio monitorado;

Apurar os dados quantitativos apresentados nos relatórios e os qualitativos obtidos nas gravações e nas informações coletadas com os monitores para:

- Avaliar se cada atendente produz um volume de atendimento e mostra um tempo médio de atendimento de acordo com a média da Central de Atendimento, a fim de mensurar se seu desempenho corresponde ao padrão desejado;
- Verificar se o atendente responde em conformidade com o conteúdo estabelecido, com segurança e dispensa tratamento cortês aos cidadãos.

DO MONITORAMENTO

- Cabe ao monitoramento identificar, durante o suporte realizado, os atendentes que apresentem alto índice de dúvidas, insegurança ou outra desconformidade com o nível de qualidade de atendimento desejado, para fins de realizar treinamento complementar ou propor sua substituição.

DO CONTROLE POR PARTE DO DETRAN/PA E SEUS PARTÍCIPES

Caberá ao DETRAN/PA e seus partícipes avaliar o serviço prestado pela CONTRATADA com base nos seguintes dados:

- Quantidade de ligações recebidas pela Central de Atendimento;
- Quantidade de ligações atendidas;
- Quantidade de ligações abandonadas;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimento/dia por atendente;
- Quantidades de serviços efetuados nos quiosques por localização e serviço;
- Quantidades de e-mails recebidos e enviados por serviço;
- Quantidades de Chats e serviços.



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

Cabe também ao DETRAN/PA acompanhar e fiscalizar, durante a vigência do contrato, o desempenho da equipe da Central de Atendimento por meio de monitoramento das ligações, reuniões com monitores, supervisores e demais integrantes da equipe. O DETRAN/PA poderá manter monitoramento presencial, por meio de supervisores por ele designados, nas instalações do Central de Atendimento/ para avaliar, entre outros aspectos, a qualidade e condições do atendimento.

Além dos relatórios mencionados neste Anexo, o DETRAN/PA poderá solicitar outros relatórios, em comum acordo com a CONTRATADA, sem onerar o contrato, incorporando e/ou cruzando informações.

DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Para aferir a satisfação do usuário com os serviços da Central de Atendimento, a CONTRATADA deverá manter em sua URA uma pesquisa de satisfação do usuário, conforme orientação do DETRAN/PA.

Com base na pesquisa de satisfação devem ser gerados relatórios mensais, tais como: quantidade e percentual para cada item pesquisado, tipo de serviço utilizado pelo usuário e sua localização geográfica.

DOS RELATÓRIOS

A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso *on-line* para o DETRAN/PA gerar relatórios, que deverão ter pelo menos os formatos de saída XLS (Extensão de Arquivo Microsoft Excel) e ODF (Open Document Format), que permitam consultas por períodos de um ano, após esse período os registros deverão ser disponibilizados ao Detran/PA (DVD, HDD ou equivalente).

Os relatórios deverão apresentar informações sobre:

- Volume de ligações recebidas e atendidas por opção de atendimento na Central de Atendimento e serviço registrado;
- Distribuição das chamadas recebidas e atendidas por horário de atendimento;
- Quantidade de chamadas recebidas e atendidas e sua distribuição nos primeiros 10 (dez), 20 (vinte) e 30 (trinta) segundos, e 1 (um) minuto;
- Tempo médio de atendimento e de espera, distribuição por faixas horárias;
- Volume das chamadas abandonadas antes e durante o atendimento humano;
- Quantidade e tempo médio de chamadas em fila de espera;
- Tempo médio de conversação;
- Valores absolutos e percentuais apurados na pesquisa de satisfação; □ TMA - Tempo Médio de Atendimento;
- TME - Tempo Médio de Espera.
- Ligações efetuadas;
- Quantidades de serviços efetuados em cada quiosque;
- Quantidade de Chats realizados;
- Quantidade de E-mails trocados.

39. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO DA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO e URA.

- No prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura, para implantação da Central de Atendimento com 70 PA e da URA.
- Considerando a necessidade e a celeridade dos serviços prestados à Administração e após a assinatura do Contrato, é necessário que o mesmo apresente em até 48 horas, o plano de trabalho para que no prazo, ao norte, implante Infraestrutura da Central de Atendimento, ou apresente a Infraestrutura que já possua. Essa infraestrutura deverá ser localizada, preferencialmente, na Região Metropolitana de Belém.
- O DETRAN/PA realizará a vistoria técnica nas dependências da CONTRATADA, visando comprovar a instalação e o funcionamento de todos os equipamentos e infraestrutura constantes **neste TR**.
- A Vistoria Técnica será realizada pela Comissão designada para esse fim, junto à Empresa contratada e deverá



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

comprovar a existência de infraestrutura operacional conforme descrito neste documento (equipamentos, software, hardware e pessoal) com requisitos mínimos necessários para atendimento de no mínimo 8.000 ligações diárias, com 70 pontos de atendimento no horário das 08:00 às 20:00 hs e capacidade de adaptação aos serviços contratados pelo DETRAN/PA em acordo com a Legislação específica do Ministério do Trabalho e Emprego.

- A Comissão designada para este fim atestará que a Empresa está apta a executar as atividades de acordo com as Especificações Técnicas para atender aos interesses da Administração, devendo a vistoria ocorrer em dia e horário de expediente, após comunicação da CPL via e-mail para o contratado. O não cumprimento implicará no cancelamento do contrato com a Empresa e aplicação das penalidades previstas no mesmo.

- Caso seja constatada alguma irregularidade ou deficiência na implantação dos serviços, será concedido o prazo de mais 05 (cinco) dias úteis, para a CONTRATADA sanar tais divergências.

- Atendidos os prazos acima, a Comissão Técnica do DETRAN/PA expedirá Termo de Recebimento Definitivo da Implantação dos Serviços, quando a CONTRATADA poderá iniciar a execução dos serviços objeto deste documento de forma completa e plena.

40. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO DA IMPLANTAÇÃO DOS QUIOSQUES

- Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis para instalação das UNIDADES DE ATENDIMENTO (Quiosques), com todas as funcionalidades de atendimentos definidas neste TR.

- Do total de 150 quiosques a serem fornecidos, serão entregues e instalados, inicialmente, após a assinatura do contrato e a emissão da ordem de serviço, **dentro do prazo de 30 (trinta) dias úteis**, os seguintes equipamentos: 75 (**setenta e cinco**) quiosques de atendimento do Tipo 1, 5 (**cinco**) do Tipo 2; 5 (**cinco**) do Tipo 3, a serem instalados conforme abaixo:

- Na Sede, postos avançados DETRAN/PA; CIRETRANS A e B e outros locais especificados pelo DETRAN, conforme detalhamento abaixo.

Local	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	TIPO 4
Belém – Sede	8	5		
Posto Avançado Shopping Boulevard	2	X	X	X
CIRETRAN's 'A'	20	X	X	X
CIRETRAN's 'B'	40	X	X	X
Postos policias	X	X	5	X
Outros postos	5	X	X	X
TOTAL	75	5	5	0

TOTAL DE QUIOSQUES INSTALADOS INICIALMENTE: 150 unidades

- Do total de 150 quiosques, 100 (cem) quiosques de atendimento serão instalados de acordo com determinação do DETRAN/PA, o prazo de entrega de 30 dias uteis contará a partir da data de emissão do comunicado formal, para cada local de entrega definido por esta autarquia.

- Atendidos os prazos acima, a Comissão Técnica do DETRAN/PA expedirá Termo de Recebimento Definitivo da Implantação dos Serviços de Quiosques, quando a CONTRATADA poderá iniciar a execução dos serviços objeto deste documento de forma completa e plena.

- A implantação das demais quantidades estimadas, poderão ser solicitadas pelo DETRAN, durante a vigência do contrato, conforme a necessidade de atendimento identificada pelas áreas técnicas demandantes, os quais deverão ser instalados pela CONTRATADA de acordo com determinação do DETRAN/PA, no prazo de 15 dias úteis contará a partir da data de emissão do comunicado formal, para cada local de entrega definido por esta autarquia.



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

41. DA ENTREGA E IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO VIA SITE/PLATAFORMA

- A empresa contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da assinatura do contrato, o plano de implantação dos serviços de atendimento via agência digital, a ser aprovada pela contratante.
- A implantação e início dos serviços de atendimento via site/plataforma, deverá ser iniciado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

42. DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

No ato da contratação a empresa assinará o Termo de Confidencialidade conforme anexo do Termo de Referência.

- Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva do DETRAN/PA, podendo ser requerida a qualquer tempo sem custo operacional, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal do DETRAN/PA.
- A CONTRATADA deverá garantir a proteção de dados conforme a legislação em vigor, em especial os preceitos Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e demais legislações e regulamentos aplicáveis, bem como estar alinhado com a política de segurança de tecnologia da informação do DETRAN/PA
- O acesso aos sistemas pertinentes a qualquer serviço deve ocorrer por meio de login/logout, independentemente da posição física, visando identificar individualmente os atendentes, supervisores e demais profissionais que atuam na Central de Atendimento;
- Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados, em caso de suspeita de conduta indevida por parte do funcionário;
- No caso de demissão ou dispensa do empregado, seja ela por justa causa ou não, deverão ser imediatamente revogados os acessos a ambientes e sistemas. Toda informação solicitada pelo usuário deverá ser tratada e disponibilizada ao próprio, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia ou reutilização, sob qualquer pretexto.
- Deverá ser resguardado o sigilo das informações, documentos e dados obtidos a partir do atendimento, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.
- Para acesso às informações pelos demais canais e atendimento em que o usuário acessará diretamente o sistema devem existir solicitações de informações e confirmações que restrinjam o acesso às informações de cada cidadão fazendo com que as informações fiquem protegidas de acesso e usos indevidos.
- Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva do DETRAN/PA, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal do DETRAN/PA.

43. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- A CONTRATADA se compromete individualmente – em conformidade com o artigo 93 da Lei Federal nº 14.133/2021 – a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE e/ou para outra empresa por este indicada todo o conhecimento gerado na execução do(s) serviço(s); incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados, comprometendo-se, ainda, a promover a transição contratual repassando à nova CONTRATADA tecnologia, técnicas e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de se evitar perda de continuidade dos trabalhos.
- A(s) CONTRATADA(S) deve(m), ao término de cada Ordem de Serviço, repassar todos os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução.
- O DETRAN/PA poderá, a seu critério, alocar servidor de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de cunho organizacional realizada(s) pela(s) CONTRATADA(S), tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.



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

44. DA PROVA DE CONCEITO (POC)

Após a etapa de habilitação caberá ao licitante que for provisoriamente classificado em primeiro lugar demonstrar as funcionalidades exigidas para a solução ofertada por meio de uma Prova de Conceito (PoC). Caso o resultado da PoC seja satisfatório, o licitante será homologado como vencedor. A prova de conceito está especificada em detalhes no específico ANEXO III deste TR.

A Prova de Conceito será analisada por uma equipe multidisciplinar nos temas: Tecnologia da Informação, Atendimento, Planejamento, Operação de Redes. No caso de o LICITANTE não ser aprovado na prova de conceito, o Agente de Licitação convocará a colocada subsequente (observando a ordem de classificação estabelecida no final da etapa competitiva, por meio de lances) e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às exigências do Edital.

No prazo de 10 (dez) dias úteis após a convocação pelo DETRAN/PA, a licitante convocada deverá iniciar a realização da prova de conceito. Os custos de disponibilização de softwares e licenças para a PoC são de responsabilidade da licitante. A PoC da solução ofertada deverá ser realizada sem custo para o DETRAN/PA e seus partícipes. O licitante que for reprovado na prova de conceito ou não cumpra os prazos acima determinados, não terá direito a qualquer indenização. Será emitido um relatório sucinto descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou reprovação da prova de conceito.

Será oportunizado aos demais licitantes o acompanhamento, em tempo real, da prova de conceito.

O licitante interessado em acompanhar a PoC deverá, até 1(um) dia útil antes do início da PoC, informar até dois endereços de e-mail ao Agente de licitação para os quais serão enviadas informações para o acompanhamento da POC. Todas as despesas decorrentes de acompanhamento da PoC são de responsabilidade de cada um dos licitantes. No momento de execução da PoC os licitantes deverão apenas assistir ao procedimento de aferição, não sendo permitido interferir, nem interagir durante toda a prova de conceito.

Caso seja detectada a interferência, o representante do licitante será retirado do ambiente e não poderá mais acompanhar a PoC.

45. DA FORMULAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

O valor deverá abranger todas e quaisquer despesas com mão-de-obra, material de consumo, equipamentos, treinamentos, prêmios de seguro, taxas, inclusive de administração, emolumentos e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas diretas e indiretas necessárias à perfeita execução do objeto DO CONTRATO, além de auxílio alimentação ou refeição, vale transporte e quaisquer outras vantagens pagas aos empregados, enfim, todos os componentes de custo dos serviços, inclusive o lucro, para atender o serviço que compõe de solução integrada, conforme descrito neste Termo de Referência e anexos.

Os preços dos serviços serão determinados conforme a seguinte configuração:

Para fim de julgamento da proposta comercial será considerado o valor GLOBAL/MENSAL, como segue:

$$\text{Valor Global Mensal} = \text{Total Item 1} + \text{Total Item 2} + \text{Total Item 3} + \text{Total Item 4}$$

Item 1 – Atendimento via Call Center multicanais: A unidade de atendimento representa uma cadeia de ações que se inicia ao primeiro contato do usuário até o atendimento de sua necessidade, podendo ser composto por:

- Atendimento (tele atendimento) humano personalizado e campanhas;
- Atendimento via Unidade de Resposta Audível (URA);
- Atendimento via Chat;
- Atendimento via site/plataforma (Agência Digital);
- Atendimento via e-mail.

Item 2 – QUIOSQUES ATM: Equipamentos de informática montados em estruturas fechadas com pedestais, de forma a que possam ser disponibilizados para autoatendimento e distribuição em locais diferenciados, com



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

componentes voltados à acessibilidade, segurança e disponibilização de informações aos usuários finais, com a possibilidade de emissão documento de cobrança vigente e de se efetuar pagamentos no mesmo, por diversos métodos de pagamento (crédito, débito, pix e outros), desde que atendidas as regulamentações necessárias, ou para emissão e controle de chamadas de senhas quando integrados aos painéis de chamadas de senhas.

Os atendimentos realizados nos Quiosques **NÃO** serão aferidos para cobrança de unidade de atendimento, **devendo conter o valor da disponibilização mensal do quiosque, por tipo, devendo conter na proposta o valor unitário e global para o quantitativo estimado.**

Destaca-se que, por ocasião da contratação, o contratado somente fará a cobrança dos valores correspondentes aos serviços de quiosques ATM, conforme a instalação e o funcionamento dos equipamentos, devendo para tanto cobrar somente proporcionalmente aos itens entregues e devidamente instalados, conforme os valores unitários ofertados, devidamente atestado pelo fiscal e gestor do contrato desta autarquia.

Item 3 – Serviço automatizado de Validação Documental: Correspondem aos serviços automatizados de validação dos documentos e regras de negócio necessários para a execução de determinado serviço oferecido pelo DETRAN seguindo o conjunto de documentos exigidos para cada processo de negócio. A CONTRATADA deverá fornecer essa plataforma de validação documental incluindo a possibilidade de validação na modalidade de APIs (application program interface) que permitirá iniciar a requisição de validação a partir dos sistemas do DETRAN-PA, da agência Digital ou qualquer integração possível. A integração deve fornecer validação biométrica para os documentos de identificação, extração de atributos dos documentos e formulários previstos, bem como validação com as respectivas bases de dados do DETRAN/PA ou serviços indicados pela CONTRATANTE.

Item 4 – Serviço Técnicos Especializados e Continuados: Correspondem aos serviços Técnicos Especializados e continuados (UST's) compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços de inteligência analítica e ciência de dados prestados pela CONTRATADA, sob demanda, durante o período de 12 (doze) meses relativos à integração de dados dos sistemas do DETRAN-PA, aplicações estatísticas e desenvolvimento de modelos inteligência artificial para automação dos serviços e repasse tecnológico com atendimento remoto e on-site (no local), quantificados em 50.000 (Cinquenta mil) unidades de serviço técnico (UST), no período de 12 (doze) meses, conforme necessidade e sob demanda a partir do início do projeto, podendo ser renovado por igual período, conforme anexo B – catálogo de serviços técnicos.

A métrica de preço unitário para esse serviço deve ser estimada pela licitante e será medida mensalmente em contrato por meio da quantidade de requisições recebidas e tratadas pela plataforma de validação automatizada.

A ferramenta fornecida pela CONTRATADA deve disponibilizar os controles gerenciais de requisições para fins de auditoria e coleta de métricas como por exemplo, SLAs, quantitativo mensal trafegado e logs de acesso além de eventuais erros apresentados na requisição dos serviços automatizados para aferição da qualidade do serviço.

46. DA PERMISSÃO DE SUBCONTRATAÇÃO

Nos termos do art. 122, §2º da Lei 14.133/2021, fica permitido a subcontratação em parte dos serviços ora a serem prestados.

Em caso de subcontratação, fica obrigado a licitante a apresentar, os seguintes documentos técnicos mandatórios, nos termos do art. 67, §9º:

- **Declaração de subcontratação da licitante participante da licitação, indicando quais itens pretende subcontratar, e qual empresa será eventual subcontratada;**
- **Termo de compromisso de subcontratação entre a licitante participante do certame e a eventual subcontratada para a prestação do respectivo serviço;**



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

- Um ou mais, atestados de capacidade técnica, expedindo por empresa pública ou privada, que comprovem a aptidão, dos serviços a serem subcontratados, em nome da subcontratada conforme item 4 deste Termo de Referência;

Lote*	Item	Descrição	Código SIMAS	Und	Qtd	Valor Unitário Estimado**
1	1	Atendimento via CallCenter multicanais - Atendimento humano personalizado e campanhas; - Atendimento via Unidade de Resposta Auditável (URA); - Atendimento via mensageiro instantâneo chat, com interação humana/computador; - Atendimento via site/plataforma (Agência Digital); - 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	R\$
	2	Quiosques ATM:		Quiosques	100	R\$
		Tipo 1		Quiosques	10	R\$
		Tipo 2		Quiosques	30	R\$
		Tipo 3		Quiosques	10	R\$
	3	Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Habilitação		Requisições	52.000	R\$
		Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Veículos		Requisições	35.000	R\$
		Serviço automatizado de Validação documental – Admissibilidade – Defesa e Recurso de Infrações		Requisições	15.000	R\$
	4	Contratação de Serviços Técnicos Especializados continuados (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	R\$
	VALOR GLOBAL MENSAL ESTIMADO					R\$

47. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO FORMAL

Toda execução dos serviços deverá ser administrada pelo fiscal e gestor do DETRAN/PA e seus partícipes. Serão utilizados pelo CONTRATANTE os seguintes mecanismos de comunicação principais:

- Reunião Inicial: Após a assinatura do(s) contrato(s), o DETRAN/PA e seus partícipes convocam reunião inicial com a(s) CONTRATADA(S) para alinhamento de expectativas, a ser realizada.
- Reuniões de Acompanhamento: A presente contratação prevê a realização de reuniões entre o DETRAN/PA e seus partícipes e a(s) CONTRATADA(S), para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações.
- Reuniões Extraordinárias: A contratação prevê ainda a realização de reuniões extraordinárias entre o DETRAN/PA e seus partícipes e a(s) CONTRATADA(S), as quais poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade pré-estabelecida, desde que convocadas pelo fiscal técnico ou pelo gestor do contrato com antecedência.
- Ordens de Serviço: documento formal utilizado para solicitar à CONTRATADA a prestação de serviços relativos aos quiosques, conforme estabelecido. A Ordem de Serviço deverá ser assinada pelo Fiscal e pelo Gestor do Contratante.

As reuniões acima descritas (ordinárias e extraordinárias) serão realizadas na sede do CONTRATANTE e delas participarão o gestor e o fiscal técnico do CONTRATO, o preposto da CONTRATADA, e quaisquer outros convidados que o DETRAN/PA e seus partícipes e a CONTRATADA julgarem importantes para tratar devidamente as questões previstas na pauta.

Incumbe ao PREPOSTO da CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento dos níveis mínimos de serviço previstos no CONTRATO. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pelo CONTRATANTE.

Todas as Ordens de Serviços (OS) emitidas pelo DETRAN/PA e seus partícipes serão única e exclusivamente



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

dirigidas ao PREPOSTO da CONTRATADA ou seu substituto interino. Incumbe a CONTRATADA a disponibilização de sistema próprio para gestão de demandas. Contudo, o DETRAN/PA poderá optar a qualquer momento, durante a vigência do(s) CONTRATO(S), que seja utilizado sistema de sua propriedade para o gerenciamento de demandas. Ainda quanto a este aspecto, caberá única e exclusivamente ao DETRAN/PA e seus partícipes autorizar e definir as condições para uso de sistema de gestão de demandas de propriedade da CONTRATADA.