



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

TERMO DE REFERÊNCIA

1. O QUE SERÁ CONTRATADO						
1.1. OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados e operacionais de gestão de atendimento multicanal, por meio de solução integrada e informatizada, contemplando instalações (infraestrutura), equipamentos (hardwares) e aplicativos (softwares), visando atendimento das demandas referentes a processos de veículos, habilitação e demais serviços prestados pelo DETRAN/PA e seus partícipes, 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 sobdemanda 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.						
Lote	Item	Descrição	Código SIMAS	Und	Qtd Mensal	Valor Mensal
1	1	Atendimento via CallCenter multicanais - Atendimento humano personalizado e campanhas; - Atendimento via Unidade de Resposta Audível (URA); - Atendimento via mensageiro instantâneo chat,com interação humana/computador; - Atendimento via site/plataforma (Agência Digital); - Atendimento via e-mail.		Atendimento	185.000	R\$ 5.539.825,00
	2	Quiosques ATM:				
		Tipo 1		Quiosques	100	R\$ 1.076.849,75
		Tipo 2		Quiosques	10	R\$ 112.482,98
		Tipo 3		Quiosques	30	R\$ 1.259.504,85
	3	Tipo 4		Quiosques	10	R\$ 626.574,43
		Serviço automatizado deValidação documental – Serviços de Habilitação		Requisições	52.000	R\$ 1.336.920,00
		Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Veículos		Requisições	35.000	R\$ 899.850,00
	4	Serviço automatizado de Validação documental – Admissibilidade – Defesa e Recurso de Infrações		Requisições	15.000	R\$578.625,00
		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 ano	R\$ 1.234.685,52
VALOR GLOBAL MENSAL						R\$ 12.665.317,52
Descrição do item 1 com quantitativo por Órgão						
Item 1	Órgão		Quantitativo mensal por órgão			185.000
	DETRAN		100.000			
	SEGUP		75.000			
	CBM		10.000			



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

2. DA FORMULAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

2.1. 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, com interação humana/computador;**
- **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, 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 documento de cobrança vigente e de se efetuar pagamentos no mesmo, por diversos métodos de pagamento (crédito, débito, pix e outros), desde que atendidas às regulamentações necessárias.

A unidade representa a disponibilização pela CONTRATADA de quiosques fixos e móveis para realização de serviços (inclusive pagamentos, via cartão de crédito, débito, pix e outros métodos de pagamentos vigentes, conforme regulamentação) e terão valor fixo mensal para cada tipo de Quiosque, definidos como Tipo 1, Tipo 2, Tipo 3 e Tipo 4, em razão das exigências para cada tipo descritas neste Termo de Referência.

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 constar 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.

Para a estimativa de preço do Item 2 – QUIOSQUES ATM, a CONTRATADA deverá levar em consideração a infraestrutura dos locais de instalações dos mesmos, levando em consideração o seguinte:

- a) 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;
- b) 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



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

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 e seus partícipes.

ITEM 3 – SERVIÇO AUTOMATIZADO DE VALIDAÇÃO DOCUMENTAL:

Correspondente aos serviços automatizados de 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 integração deve fornecer validação digital de documentos, com autenticação digital documental e do usuário, por meio de certificadora oficial do Governo Federal, extração de atributos dos documentos e formulários previstos para os serviços listados, bem como validação com as respectivas bases de dados do DETRAN/PA ou serviços associados e/ou necessários pela CONTRATANTE incluindo a gestão do fluxo documental envolvido na validação.

A média 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, além de armazenar os dados para análises de melhorias dos serviços prestados pela CONTRATANTE.

O serviço de validação documental deve permitir ao DETRAN-PA a partir dos diferentes canais de iniciar a coleta de documentos digitais escaneados ou partir de servidor de arquivos ou do equipamento homologado garantindo a gestão do fluxo do processo ao longo da jornada do cidadão, incluindo criar, capturar, armazenar, versionar, indexar, reter, buscar, publicar, distribuir, limpar e gerenciar.

O serviço de validação documental, inclui ferramental de apoio à coleta e gerenciamento dos serviços digitais deve permitir as seguintes características:

- Solução completa e baseada em requisitos legais
- Parametrização simples por meio de formulários e tabelas
- Criação de workflows adaptados aos processos de negócio da CONTRATANTE.
- Certificação Digital baseada na ICP-Brasil
- Interface intuitiva
- Facilidade de integração com sistemas existentes do DETRAN/PA
- Compatível com sistemas operacionais Linux e Microsoft
- Gestão Arquivística
 - Controle de Processos e Documentos;
 - Formulários customizáveis
 - Gestão do Protocolo do processo
 - Controle de Versão do Documento
 - Assinatura Digital
 - Controle de Sigilo
 - Trâmite entre áreas
 - Controle da Localização dos documentos físicos
 - Gestão do tempo de guarda
 - Solicitação do(s) Arquivo (s)
 - Controle de Transferências
 - Fluxos de Trabalho
 - Criação de Workflows;



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

- Gerenciamento de Atividades;
- Controle de Prazo

ITEM 4 - 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, visando apoiar as necessidades do órgão nas atividades correlatas ao Ciclo de Vida Analítico, conforme serviços definidos no item referente ao catálogo de serviços, especificado neste Termo de Referência, contemplando as atividades de Definição de Problema, Exploração de Dados, Desenvolvimento Analítico, Operacionalização e Gestão do Ciclo de Vida, que inclui o repasse tecnológico e outras necessidades específicas aos trabalhos a serem desempenhados.

ITEM 4 - 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, visando apoiar as necessidades do órgão nas atividades correlatas ao Ciclo de Vida Analítico, conforme serviços definidos no item referente ao catálogo de serviços, especificado neste Termo de Referência, contemplando as atividades de Definição de Problema, Exploração de Dados, Desenvolvimento Analítico, Operacionalização e Gestão do Ciclo de Vida, que inclui o repasse tecnológico e outras necessidades específicas aos trabalhos a serem desempenhados.

JUSTIFICATIVA DE ADOÇÃO DA MÉTRICA DE UST

Os projetos que envolvem o uso de inteligência analítica exigem um conjunto de regras, conhecimento, tratamentos e processos próprios bastante diferentes dos utilizados nos projetos usuais de desenvolvimento de software.

As etapas existentes nas atividades analíticas não são rígidas e tampouco seguem uma sequência definida.

Importante destacar que **no processo de exploração de dados é normal e esperado que o conceito do problema em análise venha a ser refinado e as perguntas referentes ao negócio venham a ser redefinidas.**

Os critérios iniciais podem ser alterados ou abandonados no decorrer do projeto, sendo possível que a investigação dos dados demonstre que a informação necessária não está disponível, sendo necessário até reavaliar a estratégia de abordagem do problema de maneira mais extensa e detalhada.

Depreende-se, portanto, que **a natureza dos projetos de desenvolvimento de solução analítica é diversa daquela existente nos projetos de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software usualmente utilizada em fábricas de software.**

Importante destacar que nas fábricas de software (projetos de desenvolvimento de software clássico), a metodologia aplicada não é adequada a projetos de inteligência analítica, vez que a mensuração de esforço baseada em Pontos de Função não pode ser utilizada de forma realista ou adequada ao desenvolvimento de soluções analíticas.



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

A UST (Unidades de Serviço Técnico) é hoje a métrica mais adequada para projetos e desenvolvimento de soluções analíticas, pois permite uma mensuração precisa e realista do esforço necessário. Diferentemente de outras métricas, como Pontos de Função, a UST é capaz de capturar a complexidade e a natureza iterativa dos projetos analíticos.

E mais, a UST deve ser utilizada a partir da elaboração de um catálogo de serviços, que é pré-definido em relação à contratação e composto por serviços e suas respectivas características; e ainda, por critérios que estabeleçam pesos e classificações correspondentes, as quais refletem no faturamento.

Para embasarmos nossa decisão em utilizar a mensuração por UST para este projeto consideramos as definições e recomendações do Tribunal de Contas da União – TCU sobre contratação de serviços de Tecnologia da Informação.

O TCU, em seu esforço para a definição de melhores práticas para a contratação de serviços de Tecnologia da Informação, publicou a Súmula-TCU 269 que estabelece o seguinte:

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”.

A jurisprudência do TCU demonstra que **os pagamentos por serviços de TI devem ser efetuados por resultados**, nos termos da Súmula-TCU nº 269, não havendo obrigatoriedade de métrica específica que deva ser utilizada. Ou seja, **a escolha da métrica fica a cargo dos gestores, devendo ela importar pagamentos por resultados.**

Essa **METODOLOGIA PARA DESENVOLVIMENTO ANALÍTICO** foi utilizada para construção do **Catálogo de Serviços** que relaciona as atividades que devem ser executadas em cada fase do desenvolvimento de projetos analíticos e sua respectiva complexidade, evidenciando claramente o esforço esperado e os resultados e entregáveis previstos. Isso garante transparência e objetividade na mensuração do esforço e nos pagamentos a efetuar.

Importante destacar que o Catálogo de Serviços, constante no Anexo B do Termo de Referência, é a base para a estimativa do esforço necessário para o desenvolvimento dos projetos de Inteligência Analítica que serão demandados pelo DETRAN através de Ordens de Serviço.

Para mensurar o esforço necessário para o desenvolvimento dos projetos de Inteligência Analítica, também serão considerados os perfis profissionais envolvidos na execução das atividades inseridas no Catálogo de Serviços. Estes perfis estão definidos no Anexo B do Termo de Referência.

Assim, diante de todo o acima elucidado, entendemos ser possível aplicar a métrica de mensuração de esforço por UST's na contratação dos projetos de inteligência analítica demandados pelo DETRAN, por estarem presentes neste Processo todos os requisitos, pressupostos e recomendações do TCU, quais sejam:

a) A definição de todas as atividades que poderão ser demandadas ao longo da contratação através da elaboração do Catálogo de Serviços (Anexo B do Termo de Referência) conforme a metodologia de desenvolvimento analítico;

b) A descrição das atividades, sua complexidade e respectivos entregáveis, indicando o tempo estimado para sua execução, conforme o Catálogo de Serviços presente no Anexo B do Termo de Referência;

c) A qualificação técnica do profissional responsável por sua execução conforme os perfis profissionais considerados no planejamento dos projetos e constantes do item EQUIPE TÉCNICA do Anexo B do Termo de Referência;

d) Os resultados esperados e os entregáveis de cada etapa do ciclo de desenvolvimento analítico, conforme o Catálogo de Serviços presente no Anexo B do Termo de Referência;

e) A descrição dos procedimentos necessários para execução das atividades, conforme o Catálogo de Serviços e a metodologia de desenvolvimento analítico;

f) Os padrões de qualidade exigidos em cada etapa do ciclo de desenvolvimento analítico conforme o



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

Catálogo de Serviços e a metodologia de desenvolvimento.

Deve-se observar ainda que 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 (doze) meses de contrato, não havendo, todavia, qualquer obrigatoriedade de sua realização ou geração de demanda por parte do DETRAN.

Cada Ordem de Serviço terá, portanto, a definição do escopo da demanda, prazo de execução, atividades que serão realizadas e seus respectivos entregáveis, seguindo o estabelecido no Catálogo de Serviços, profissionais envolvidos no desenvolvimento da demanda, critérios de aceite e valor dos serviços, segundo a quantidade de UST's estimada, atendendo à recomendação do Tribunal de Contas da União nos quesitos referentes à adoção da métrica de UST.

2.2. DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIO

2.2.1. Vedação à participação de consórcios.

2.2. Inicialmente, cabe registrar que a Lei nº 14.133/2021 exige a necessária justificativa para a vedação da participação de empresas em regime de consórcio:

"Art. 15. Salvo vedação devidamente justificada no processo licitatório, pessoa jurídica poderá participar de licitação em consórcio, observadas as seguintes normas."

2.2.3. Quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade, via de regra, a Administração, com intuito de aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio. No entanto, no contexto em análise, essa hipótese não se aplica, pois, o objeto pretendido, a contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados e operacionais de gestão de atendimento multicanal, por meio de solução integrada e informatizada, contemplando instalações (infraestrutura), equipamentos (hardwares) e aplicativos (softwares), visando atendimento das demandas referentes a processos de veículos, habilitação e demais serviços prestados pelo DETRAN/PA e seus partícipes, 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, encontra-se consolidada no mercado e no âmbito da Administração Pública, vez que são serviços comuns prestados por diversas empresas atualmente.

2.2.4. Destaca-se que a participação de consórcios em processos licitatórios com esse objeto, além de não garantir o aumento de competitividade, poderá causar prejuízos à Administração Pública na sustentação dos serviços em casos de dificuldades operacionais de um dos consorciados, sobrecarregando os demais participantes.

2.2.5. De outra banda, não se pode ignorar que a admissão de consórcio em objeto altamente consolidado no mercado atentaria contra o princípio da competitividade, pois permitiria, com o aval da Administração Pública, a união de concorrentes que poderiam muito bem disputar entre si, violando, por via transversa, o princípio da competitividade, atingindo ainda a vantajosidade buscada pela Administração.

2.2.6. O DETRAN-PA espera como resultado deste processo, contar com fornecedor único para o processo de atendimento às demandas, com ampla experiência na execução de atividades operacionais e gerenciais de atendimento, suportadas por ferramentas e processos adequados e aderentes às necessidades da Diretoria Técnica Operacional, JARI e PROJUR, integrada a diversas áreas gestoras do Órgão, facilitando assim o processo de integração de dados e informações vitais ao desenvolvimento da Administração Pública.

2.2.7. Neste modelo de serviço, o atendimento das demandas, deve ser estabelecido de forma estruturada e padronizada, de maneira a evitar os riscos operacionais, motivos pelos quais se optou pela vedação da participação de consórcio.

2.2.8. Outra desvantagem em que o consórcio poderá gerar complicações para a Unidade com relação à gerência e garantia da perfeita execução do contrato e a gestão e fiscalização da execução contratual seriam prejudicadas



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

pela dificuldade em lidar com empresas que possuem processos de trabalhos diferentes e remunerações desiguais por profissionais alocados com atribuições similares.

2.2.9. Em relação ao escopo do objeto, é possível a ampla participação de empresas atuantes no mercado, que de forma isolada, consigam atender às condições e os requisitos de habilitação previstos neste documento.

2.2.10. Já assente na doutrina e jurisprudência pátrias, que tal admissibilidade circunscreve-se no âmbito do poder discricionário da Administração Pública, condicionada à necessária motivação, não configurando uma obrigação legalmente estabelecida. Nesse sentido, merece destaque o posicionamento de Jessé Torres Pereira Junior, o qual, fazendo menção ao entendimento do Tribunal de Contas de União sobre a matéria, assim se manifesta:

“(…)

Averbe-se a orientação do Tribunal de Contas da União: "Representação. Licitação. Parcelamento do Objeto. Ausência de viabilidade técnica e econômica. Participação de consórcio. No parcelamento do objeto da Licitação é imprescindível que se estabeleça a viabilidade técnica e econômica de divisibilidade do objeto. A aceitação de consórcios na licitação situa-se no âmbito do poder discricionário da Administração contratante... A jurisprudência desta Corte de Contas tem assentado que o art. 33 da Lei nº 8.666/93 deixa à discricionariedade do gestor a decisão de admitir ou não a participação de empresa organizadas em consórcio no certame, devendo a desígnio ser verificado caso a caso. Quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade, via de regra, a Administração, com o intuito de aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio. No entanto, essa hipótese não ocorre no contexto ora em análise, pois os serviços licitados não envolvem questões de alta complexidade técnica, mas apenas serão mais bem prestados se não parcelados. Ademais, participação de consórcios em torneios licitatórios não garante aumento de competitividade, consoante arestos do relatório e voto que impulsionaram o Acórdão nº 2.813/2004-1º Câmara, que reproduz: "O art. 33 da Lei de Licitações expressamente atribui à Administração a prerrogativa de admitir a participação de consórcios. Está, portanto, no âmbito da discricionariedade da Administração. Isto porque a formação de consórcios (anto pode se prestar para fomentar a concorrência (consórcio de empresas menores que, de outra forma, não participaram do certame), quanto cercá-la (associação de empresas que, em caso contrário, concorrerem entre si) (...) vemos que é praticamente comum a não-aceitação de consórcios (...)" (Comentários à Lei de Licitações e Contratações da Administração Pública. 7º edição. Ed. Renovar. 2007. Páginas 442 a 443.).

3. JUSTIFICATIVA DA ADOÇÃO DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS E O AGRUPAMENTO EM LOTE ÚNICO

3.1. A presente licitação, que trata da aquisição do objeto deste Termo de Referência e seus anexos, será realizada conforme regulamentação da Lei nº 14.133/2021, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR PREÇO GLOBAL (MENSAL), pelo Sistema de Registro de Preços - SRP.**

3.2. Adicionalmente, pelo Decreto Federal nº 3.555/2000, Lei Estadual nº 6.474/2000, Lei Complementar Federal nº 123/2006, Lei Complementar Federal nº 147/2014, Lei Estadual nº 8.417/2016, Decreto Estadual nº 878/2006, IN nº 03/2018-SEGES/MP, que foi alterada pela IN nº 10/2020-SEGES/MP, Decreto Estadual nº 2.734/2022 e Decreto Estadual nº 2.939/2023.

3.3. Os serviços que constituem o objeto deste Termo de Referência enquadram-se no conceito de serviço comum, onde os requisitos técnicos são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida, constatando-se, ainda, que a solução é fornecida por mais de uma empresa no mercado conforme exposição contida no tópico anterior.

3.4. Há de se citar também, o Decreto Estadual nº 3.371 de 29 de setembro de 2023, que regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o Sistema de Registro de Preços



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

(SRP) para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia, no âmbito da Administração Pública estadual direta, autárquica e fundacional e estabelece a Política Estadual de Compras e contratação e regulamenta, no âmbito da Administração Estadual, o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 82 da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.5. Em função das características desta licitação, optou-se pelo Sistema de Registro de Preços, uma vez que as particularidades do certame vão ao encontro das hipóteses previstas no art. 4º do Decreto Estadual nº 3.3.71/2023, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 82 da Lei 14.133/2021, a saber:

- I - pelas características do objeto, houver necessidade de contratações permanentes ou frequentes;
- II - for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida, como quantidade de horas de serviço, postos de trabalho ou em regime de tarefa;
- III - for conveniente para atendimento a mais de um órgão ou a mais de uma entidade, inclusive nas compras centralizadas; e
- IV - pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração Pública estadual.

3.6. Cabe, ainda, destacar que a utilização do Sistema de Registro de Preços evita o comprometimento orçamentário imediato em relação a serviços que, muito provavelmente, serão executados com parcimônia possivelmente neste exercício financeiro, considerando a complexidade do projeto.

3.7. Ante o exposto, sugere-se a adoção do Sistema de Registro de Preços no presente caso.

3.8. Ressalta-se que a justificativa da aquisição ser em LOTE ÚNICO, tem-se pela impossibilidade da divisão do objeto desta contratação, uma vez que se constata inviabilidade técnica, ante a necessidade de integração do serviço de atendimento a ser prestado, bem como em razão das evidências abaixo relacionadas:

- a) Para o fracionamento seria necessária a abertura de diversos processos de licitação, implicando em um aumento do custo administrativo, riscos de atrasos decorrentes de recursos, impugnações e outros eventos que podem levar ao retardamento da implantação e execução do objeto como um todo;
- b) A complexidade do gerenciamento de diversos fornecedores na execução do projeto, o que demandaria riscos maiores para a implantação completa da solução;
- c) Por se tratar de um projeto especializado, em que a inter-relação harmoniosa de todos os serviços e da tecnologia a ser utilizada é condição fundamental para a obtenção de uma solução com a qualidade e nível de disponibilidade do ambiente que envolve os objetos requeridos para o projeto;
- d) O aumento da complexidade e dos custos individuais para gestão e implantação de todo o ambiente de operação que envolve equipamentos, obras de infraestrutura, pessoal e softwares, demandaria o controle e acionamento de diversos fornecedores para suporte e manutenção de todos os elementos;
- e) A divisão em item implicaria em contratação de mais de uma empresa para a execução de um mesmo serviço para a mesma entidade, gerando conflito ao princípio da padronização e dificuldade na gestão e fiscalização do contrato, bem como para identificação de eventual responsabilidade contratual;
- f) O serviço deverá ser processar através de um único sistema (Software) que integrará todos os canais de comunicação (Call Center, URA, Quiosques ATM).

Portanto o parcelamento é inaplicável por conduzir a administração a riscos elevados à execução dos serviços gerir conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes.

Ademais o Sistema de Integrado de Atendimento (SIA), possui um acoplamento forte e direto de forma a se tornar uma solução coesa e única. Da mesma forma, os serviços de atendimento, gerenciamento e manutenção deverão ser fornecidos pela mesma empresa, de forma a garantir a total compatibilidade entre os serviços prestados e a solução ofertada, além da redução de riscos envolvidos na contratação e no custo efetivo de uso da ferramenta para o DETRAN/PA, e em todas as suas estruturas de atendimento ao público interno e de usuários do Departamento.



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

Outrossim, considerou-se economicamente mais vantajosa a integração dos canais de atendimento, pois a natureza da atividade permite a execução das demandas de modo intensivo e extensivo em diversas localidades, que planejados e organizados estrategicamente geram economia de escala, resultando em redução dos custos para execução das atividades e por consequência, reduzindo o valor do serviço a ser contratado.

Sendo assim, dividir o objeto entre diferentes fornecedores implicaria em perda da qualidade, eficiência e efetividade da prestação do serviço, custo adicional no gerenciamento e comunicação das equipes, bem como aumento significativo nos custos não só do desenvolvimento da solução integrada, como na sua implantação, manutenção, gerenciamento e treinamento.

Conclui-se, assim, pela inviabilidade da divisão do objeto, visto que tal procedimento não traria qualquer vantagem técnica ou financeira a esta autarquia, pelo contrário, adicionaria riscos e custo significativos para o projeto, evidenciando que o parcelamento do objeto não representaria vantagens técnicas ou econômicas a esta autarquia, pois, por se tratar de uma solução integrada com vários canais de atendimento, a cisão do objeto poderia inviabilizar a implementação do sistema único de gestão de atendimento, com um aumento significativo de custo e dos riscos para a sua consecução.

3.9. As regras e condições deste processo de contratação estão devidamente explicitadas neste Termo de Referência e nos seus anexos que são parte integrante deste processo:

- a) Anexo I - Especificações Técnicas,
- b) Anexo II – Catálogo de Serviços Técnicos Especializados,
- c) Anexo III – Teste de Conformidade ou Prova de Conceito,
- d) Anexo IV – Modelo de Proposta de Preço,
- e) Anexo V – Ata de Registro de Preços,
- f) Anexo VI – Minuta de Contrato.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

QUAL O MOTIVO DA CONTRATAÇÃO ?	Com a implantação do atendimento telefônico integrado com quiosques de autoatendimento e demais canais de atendimento ao público, propicia a redução da procura por um atendimento presencial, a demanda reprimida, na medida em que presta orientação e informação ao cidadão, bem como oferece serviços de forma conclusiva. Além disso, integrar serviços automatizados de validação de documentos aos canais do DETRAN/PA para os principais serviços providos pelo órgão permitirá a redução do atrito de experiência de uso dos serviços para com o cidadão por meio da pré-avaliação dos documentos, bem como acelerar o processo de validação dos serviços, gerando gerando diminuição de trabalho manual, aumentando a qualidade do atendimento e dando conformidade aos documentos envolvidos nesse processo por meio da validação digital de documentos. Além dos pontos acima mencionados, a contratação de consultoria especializada nas integrações e modelos de automação permitirá ao órgão realizar eventuais adaptações, estar apta a modificar alterações na legislação vigente, como alterações nos processos de negócio, a integração de novos serviços e a geração de informações e visões gerenciais que ampliará a capacidade do órgão de analisar as métricas de qualidade dos serviços prestados à população, gerenciar indicadores de desempenho da contratada, bem como desenvolver modelos preditivos para se antecipar a eventuais problemas na operação, identificando gargalos nos processos e serviços gerenciados pela contratação da solução de atendimento multicanais. Tem-se como certo que este conjunto de benefícios contribuirá para o aumento da satisfação da sociedade, a melhora da arrecadação e para a melhoria da imagem institucional do DETRAN/PA. Assim, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para prestação de serviços
---	---



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

	operacionais e de gestão de atendimento multicanais, por meio de solução integrada e informatizada, contemplando instalações (infraestrutura), equipamentos (hardwares), aplicativos (softwares), inclusive via site/plataforma (agência digital), visando atendimento das demandas referentes aos serviços prestados pelo DETRAN/PA aos usuários e rede credenciadas, contemplando o envio/recebimento de documentações digitalizadas, com autenticação digital dos documentos, usuários e servidores referente a processos de veículos, habilitação, documentação, agendamentos, e derivação para atendentes e outros que o órgão informar como necessário, para contribuir no desenvolvimento das atividades deste DETRAN/PA, sua rede credenciada.
5. NATUREZA E GARANTIA DO SERVIÇO	
NATUREZA	Serviço Comum de natureza continuada
HAVERÁ GARANTIA DO SERVIÇO ?	(X) Sim. 5.1. De acordo com o estudo técnico preliminar, o contratado deverá prestar garantia/assistência técnica em relação ao complexo de tecnologias (sistemas e equipamentos) que envolvem a prestação do serviço, conforme previstos no projeto, durante toda a vigência do contrato, sem custo para administração pública. Os equipamentos e tecnologias necessárias à prestação do serviço, demandam de suporte técnico permanente, uma vez que são serviços que envolvem tecnologia de informação que necessitam de constante assistência técnica e manutenção corretiva e preventiva dos sistemas e equipamentos que envolvem a execução dos serviços, sendo que a contratada, por ser a detentora da tecnologia a ser utilizada, deve ofertar e prestar assistência técnica e manutenção por meios próprios E/OU por meio de empresa credenciada/contratada por às suas expensas, desde que, na segunda hipótese, seja previamente autorizada pela administração da responsável pela prestação da assistência/manutenção.
EDITAL EXIGIRÁ PROVA DE CONCEITO?	(X) Sim. Justificativa: A empresa a ser contratada necessita ter plena condição técnica, operacional e humana para realizar os serviços objeto desta contratação, considerando que o Sistema/Solução (SIA) a ser implementado, tem na sua essência, serviços preponderantemente de cunho intelectual e são essenciais para alcançar os resultados almejados face a reconhecida complexidade, resultante do uso de tecnologias modernas situadas na fronteira do conhecimento tecnológico, em especial, na implementação de sistemas de tomadas de decisões com a utilização da tecnologia de Data Warehouse, bem como a diversidade das áreas tecnológicas e infraestruturas necessárias, por tudo isso, foram definidos requisitos técnicos relevantes para a escolha/seleção de empresa melhor qualificada para a contratação. Além disso, deve possuir experiência nos diversos canais de comunicação e atendimento, estrutura técnica, operacional e humana que viabilize de forma integrada e coesa as metas e os resultados definidos pela administração, devendo possuir, ainda, quadro mínimo de pessoal técnico especializado, quando da celebração do contrato, visando a regular execução do objeto pretendido pela administração. O Atendimento via site/plataforma, conforme tecnologia a ser disponibilizada pela contratada, que seja integrada com os sistemas do DETRAN/PA, deve possibilitar a abertura de solicitação pelos usuários de todos os serviços prestados pelo DETRAN/PA, via internet, com autenticação digital documental e do usuário, através de Autoridade Certificadora, voltados à instrumentalização, atualização, regularização documental e/ou de outros procedimentos, visando a automatização dos processos dos serviços prestados pelo DETRAN/PA, objetivando controle, segurança, eficiência e redução de custos e otimização no atendimento, bem como proporcionar acessibilidade, comodidade e



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

	transparência aos usuários. O atendimento via site/plataforma deverá permitir aos usuários, servidores e colaboradores da rede credenciada 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. Para os serviços de validação documental, serão exigidos o conjunto de documentos e critérios previstos no anexo POC. Os critérios técnicos que deverão ser exigidos na prova de conceito encontram-se nos Anexos do presente TR referentes às Especificações Técnicas e ao Roteiro da Prova de Conceito.		
6. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO			
FORMA DE CONTRATAÇÃO	() Inexigibilidade de licitação, com fundamento no art. 74, Y, da Lei Federal nº 14.133/21. () Dispensa de licitação em razão do valor, com fundamento no art. 75, II, da Lei Federal nº 14.133/21. *Nesta hipótese, deve-se utilizar, preferencialmente a dispensa eletrônica. () Dispensa de licitação, com fundamentono art. 75, Y, da Lei Federal nº14.133/21. (X) Pregão Eletrônico – SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS		
CRITÉRIO DE JULGAMENTO	(X) Menor preço. () Maior desconto.		
CRITÉRIO PARA A PROPOSTA SER ACEITA	A proposta deve observar os valores unitários e global máximos aceitáveis conforme planilha de composição de preços do orçamento estimado. No caso do objeto em questão, conforme as justificativas apresentadas no presente TR, visa maior vantajosidade e competitividade o certame. Os valores unitários e globais estimados, que serão os valores máximos aceitáveis.		
HÁ ITENS COM PARTICIPAÇÃO EXCLUSIVA PARA ME E EPP?	() Sim (X) Não		
7. REQUISITOS DA CONTRATADA			
SERÁ EXIGIDA HABILITAÇÃO TÉCNICA	(X) Sim	Qual ?	Conforme Anexo do presente TR
		Por quê?	A empresa a ser contratada necessita ter plena condição técnica, operacional e humana para realizar os serviços objeto desta contratação, considerando que o Sistema/Solução (SIA) a ser implementado, tem na sua essência, serviços preponderantemente de cunho intelectual e são essenciais para alcançar os resultados almejados face a reconhecida complexidade, resultante do uso de tecnologias modernas situadas na fronteira do conhecimento tecnológico, em especial, na implementação de sistemas de tomadas de decisões com a utilização da tecnologia Data Warehouse e diversidade das áreas tecnológicas e infraestruturas necessárias, por tudo isso, foram definidos requisitos técnicos relevantes para a escolha/seleção de empresa melhor qualificada para a contratação.



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

			A empresa licitante detentora da melhor proposta deverá possuir experiência em automação de validação de documentos por meio da disponibilização dos serviços na modalidade de APIs. Além disso, deve possuir experiência nos diversos canais de comunicação e atendimento, estrutura técnica, operacional e humana que viabilize de forma integrada e coesa as metas e os resultados definidos pela administração, devendo possuir, ainda, quadro mínimo de pessoal técnico especializado, quando da celebração do contrato, visando a regular execução do objeto pretendido pela administração.
QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS EXIGIDAS	(X) Declaração de ciência das informações necessárias para o cumprimento da futura obrigação contratual. () Registro na entidade profissional competente. (X) Indicação de pessoal técnico, instalações e aparelhamento para o cumprimento da futura obrigação contratual com a comprovação de qualificação técnica de cada membro da equipe técnica responsável pela execução dos trabalhos. (X) Atestado de capacidade, relativo à qualificação técnico operacional.	Justificativa: Em razão da alta complexidade dos serviços e aparelhamentos necessários à execução do objeto pretendido, que envolve tecnologia integrada entre os Sistemas e equipamentos empregados, faz-se necessário a demonstração pelas empresas interessadas, de que possuem a plena condição técnica, operacional e humana para realizar os serviços objeto desta contratação, considerando que o Sistema/Solução (SIA) a ser implementado, tem na sua essência, serviços preponderantemente de cunho intelectual e são essenciais para alcançar os resultados almejados face a reconhecida complexidade, resultante do uso de tecnologias modernas situadas na fronteira do conhecimento tecnológico, em especial, na implementação de sistemas de tomadas de decisões com a utilização da tecnologia de Data Warehouse, bem como a diversidade das áreas tecnológicas e infraestruturas necessárias, por tudo isso, foram definidos requisitos técnicos relevantes para a escolha/seleção de empresa melhor qualificada para a contratação. Além disso, deve demonstrar possuir experiência nos diversos canais de comunicação e atendimento, estrutura técnica, operacional e humana, bem como possuir quadro mínimo de pessoal técnico especializado, quando da celebração do contrato, que viabilize de forma integrada e coesa as metas e os resultados definidos pela administração, visando à regular execução do objeto. Será exigida a realização de Prova de Conceito (PoC), em razão da complexidade do objeto.	
	(X) Permiti a subcontratação dos serviços conforme art. 122, §2º da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 25% (vinte e cinco por cento)	ESPECIFICAMENTE NOS SEGUINTE ITENS: ITEM 3: - Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Habilitação, - Serviço automatizado de Validação documental – Admissibilidade – Defesa e Recurso de Infrações,	



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

	VEDAÇÃO AOS PARTICIPANTES DA SUBCONTRAÇÃO: Não será permitido a participação dos seguintes licitantes neste certame, nem mesmo serem subcontratados: a) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação.	ITEM 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. PERCENTUAL DE 25% (VINTE E CINCO POR CENTO)
HÁ CRITÉRIO DE SUSTENTABILIDADE	(X) Sim As licitantes deverão observar os critérios contidos no DECRETO ESTADUAL Nº 4.193, DE 18 DE SETEMBRO DE 2024, que dispõe sobre as diretrizes e critérios de sustentabilidade a serem observados nas licitações e contratações realizadas pela Administração Pública Estadual, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, de licitações e contratos administrativos, prevendo práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando cabíveis, dentre outras: I - Utilização de produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA); II - Fornecimento aos empregados dos equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços; III - Adoção de programa interno de treinamento de empregados para redução de consumo de energia elétrica e de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes; e IV - Coleta seletiva e separação de resíduos recicláveis descartados e a sua destinação a associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis; V - A utilização, preferencial, de embalagem adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.	
HÁ RISCOS A SEREM ASSUMIDOS PELA CONTRATADA?	(X) Sim	RISCOS: Necessidade de codificação ou mudanças no código, gerando incompatibilidade sistêmica Mudança de legislações e regulamentos e inclusão de/ novos serviços Ação pela contratada: Realização de atualizações e solução de bugs, bem como atualização sistêmica e de serviços e customização do sistema conforme fluxos interno e externo, processos e procedimentos do DETRAN/PA, e sua rede



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

		credenciada, conforme leis e regulamentos vigentes e necessários ao atendimento da demanda do DETRAN Ademais, de acordo com o estudo técnico preliminar o contratado deverá prestar garantia/assistência técnica em relação ao complexo de tecnologias (sistemas e equipamentos) que envolvem a prestação do serviço, conforme previstos no projeto, durante toda a vigência do contrato, sem custo para a administração pública. Os equipamentos e tecnologias necessárias à prestação do serviço, demandam de suporte técnico permanente, uma vez que são serviços que envolvem tecnologia de informação que necessitam de constante assistência técnica e manutenção corretiva e preventiva dos sistemas e equipamentos que envolvem a execução dos serviços, sendo que a contratada, por ser a detentora da tecnologia a ser utilizada, deve ofertar e prestar assistência técnica e manutenção por meios Próprios E/OU por meio de empresa credenciada/contratada por às suas expensas, desde que, na segunda hipótese, seja previamente informada à administração da responsável pela prestação da assistência/manutenção.
HÁ PREVISÃO DE VISTORIA?	(X) Sim	O licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços conforme especificado no anexo deste TR, na data e horário a serem estabelecidos no Edital, mediante agendamento para acompanhamento de servidor do órgão, visando assegurar que o licitante tenha pleno conhecimento do ambiente e padrão técnico, estrutural e tecnológico do DETRAN/PA, devendo a solução ofertada seguir os padrões e possuir compatibilidade com o ambiente técnico, estrutural e tecnológico do DETRAN/PA. Caso o licitante não tenha interesse na vistoria, deverá firmar declaração nesse sentido, concordando com as condições do local de trabalho, renunciando à possibilidade de alegar desconhecimento das instalações posteriormente.
HÁ NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA?	(X) Sim	Justificativa: O Suporte técnico (assistência técnica/manutenção), deverá ser feita por equipe técnica especializada da CONTRATADA, sem ônus para a administração e serão referentes à solução proposta ao DETRAN-PA durante o período de funcionamento da solução, compreendendo: - Todos os serviços de suporte técnico serão prestados no horário compreendido 24 horas 7 dias por semana para plataforma site/agência digital; - Suporte telefônico com atendimento técnico, através de pessoal habilitado, sempre que requerido pelo DETRAN/PA; - Suporte presencial, com atendimento técnico por meio de especialista conhecedor dos serviços contratados; - Os chamados de suporte serão centralizados num único ponto, para todas as solicitações do DETRAN/PA.
HÁ NECESSIDADE DE TREINAMENTO?	(X) Sim	Pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias, com carga horária de 20 horas/semana. Local: A ser realizado nas dependências do DETRAN-SEDE.
8. FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO		
COMO O SERVIÇO SERÁ PRESTADO?	O serviço será prestado conforme emissão de ordem de serviço. (X) O serviço terá início imediato a partir da assinatura do contrato, contudo a prestação poderá estar sujeita à emissão de ordem de serviço pela administração, especialmente no que tange a implantação de serviços de auto atendimento, por meio de instalação de quiosques nas CIRETRANS, uma vez que o quantitativo estimado no ETP e TR, levou em consideração a previsão de criação de novas CIRETRANS e a reclassificação das já existentes, o que demanda implantação gradual do serviço nessa	



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

	modalidade, cujo pagamento somente será devido conforme a implantação efetiva dos quiosques, na forma estabelecida neste termo de referência e seus respectivos anexos. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:						
	Lote	Item	Descrição dos Serviços	Und	Prazo para início dos serviços		
	1	1	Atendimento via CallCenter multicanais - Atendimento humano personalizado e campanhas; - Atendimento via Unidade de Resposta Audível (URA); - Atendimento via mensageiro instantâneo chat, com interação humana/computador; - Atendimento viasite/plataforma (Agência Digital); - Atendimento via e-mail.	Atendimento	60 dias	24 hs	
		2	Quiosques ATM:				
			Tipo 1		Quiosques	30 dias	48 hs
			Tipo 2		Quiosques	30 dias	48 hs
			Tipo 3		Quiosques	60 dias	48 hs
		Tipo 4		Quiosques	60 dias	48 hs	
		3	Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Habilitação		Requisições	60 dias	48 hs
			Serviço automatizado de Validação documental – Serviços de Veículos		Requisições	60 dias	48 hs
Serviço automatizado de Validação documental – Admissibilidade – Defesa e Recurso de Infrações			Requisições	60 dias	48 hs		
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	30 dias	48 hs		
LOCAL E HORA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO		O serviço deve ser prestado nos endereços indicados pelo DETRAN, conforme dias, horário e locais. Conforme relação de CIRETRANS e Pontos de Atendimento, constante no anexo do presente Termo de Referência.					
9. PRAZO, FORMA DE PAGAMENTO E GARANTIA DO CONTRATO							
PRAZO DO CONTRATO		12 (doze) meses, observado o disposto em lei.					
HAVERÁ POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO?		(X) Sim, nas hipóteses dos artigos 105 a 114 da Lei Federal nº 14.133/2021. () Não					
REAJUSTE		Índice (X) IPCA () INPC () IGPM-FGV Período: A cada 12 meses, a contar de orçamento estimado					
FORMA DE PAGAMENTO		Meio	Ordem bancária.				
		Onde?	Conta corrente da contratada no Banco do Estado do Pará.				
		Qual o prazo?	Até 10 (dez) dias úteis do mês subsequente a prestação dos serviços, a contar do recebimento da nota fiscal (ou fatura) com o comprovante de regularidade fiscal da contratada. O pagamento dos serviços somente serão efetivados, após a devida comprovação da prestação dos serviços, atestados pelo Gestor e Fiscal do Contrato.				



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

	Critério de Medição	O serviço será prestado por 30 (trinta) dias, sendo que será pago conforme a quantidade executada em cada mês para os itens 1, 3 e 4 da planilha de preços. Para o item 2 será pago conforme quantidade contratada
	Prova da regularidade fiscal	A regularidade fiscal pode ser provada: 1. por consulta ao SICAF ou Cadastramento Unificado de Licitante; ou 2. pela apresentação dos documentos exigidos em lei, quando não for possível consulta aos sistemas oficiais.
QUAL A GARANTIA DO CONTRATO ?	(X) 5% do valor inicial do contrato	Justificativa: Considerando a complexidade tecnológica e operacional do objeto, bem como a extrema relevância para as atividades desenvolvidas por esta autarquia, faz-se necessária a exigência da prestação da garantia contratual, como forma de que o vencedor do certame assegure que possui capacidade de cumprir as condições, custos e prazos assumidos na assinatura do contrato. Ademais, em razão da relevância da prestação contínua do objeto a garantia objetiva cobrir eventuais prejuízos causados à administração, em decorrência de descumprimento de prazos e/ou inexecução contratual.
PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA		
DADOS ORÇAMENTÁRIOS DA CONTRATAÇÃO Os dados orçamentários serão informados pela área competente, por meio do atestado de disponibilidade orçamentária, a ser posteriormente juntado aos autos.		