



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

EDITAL RETIFICADO DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 25/2021-SEAD

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, EM 62 (SESSENTA E DOIS) MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS.

PARTICIPAÇÃO: DISPUTA GERAL

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE ÚNICO

DATA DE ABERTURA: 01/09/2021, às 08h:30min

Nos termos do art. 6º, II e 20 do Decreto Estadual 9.666/2020, a publicidade da presente licitação se deu: por meio eletrônico via www.comprasnet.go.gov.br em 19/08/2021 e <https://www.administracao.go.gov.br/licitacoes-e-contratos/licita%C3%A7%C3%B5es-sead.html> e por publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás nº 23.618 de 19/08/2021.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

AVISO DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO RETIFICADO Nº 25 / 2021-SEAD

Processo: 202000005030705

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as condições e especificações contidas no termo de referência e seus anexos.

Participação: Disputa Geral

Modalidade: Pregão

Forma: Eletrônica

Critério de Julgamento: MENOR PREÇO POR LOTE ÚNICO

Fontes Orçamentárias: 2021.18.01.04.122.1014.2051.03

Data da abertura: 01/09/2021.

Horário: 08 horas e 30 minutos (Brasília/DF, UTC -03:00)

Local de realização: www.comprasnet.go.gov.br

Fundamento Legal: Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002; Decreto n.º 10.024, de 20 de setembro de 2019, Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, as normas da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, Lei Estadual n.º 17.928/2012, na Lei Complementar LC n.º 117/2015, Decretos Estaduais n.º 7.466/2011 e 9.666/2020 e suas posteriores alterações, Decreto 9.376/2019, Decreto 9.649/2020 e demais normas vigentes à matéria.

Obtenção do Edital: www.comprasnet.go.gov.br e www.administracao.go.gov.br

Informações: (62) 3201-5785

Janaine Paraguassú de Paula Siqueira

Pregoeira – Portaria nº 1103/2021-SEAD



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

EDITAL RETIFICADO DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 25/ 2021–SEAD

O ESTADO DE GOIÁS, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº 01.409.580/0001-38, por meio da Secretaria de Estado da Administração – SEAD, por intermédio de seu Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela Portaria nº 1103/2021, torna público que realizará licitação na modalidade Pregão, forma eletrônica, com critério de julgamento de MENOR PREÇO POR LOTE ÚNICO, para disputa geral, esclarecendo que a presente licitação será realizada em sessão pública eletrônica através do site www.comprasnet.go.gov.br, conforme as disposições da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002; Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, as normas da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, Lei Estadual n.º 17.928/2012, na Lei Complementar LC n.º 117/2015, Decretos Estaduais n.º 7.466/2011 e 9.666/2020 e suas posteriores alterações, Decreto 9.376/2019, Decreto 9.649/2020 e demais normas vigentes à matéria, bem como as condições estabelecidas neste Edital e em seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as condições e especificações contidas no Termo de Referência e seus anexos. A contratação deve considerar o definido abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA
1	Prestação de serviço de atendimento	Realização de atendimentos relativos aos serviços estabelecidos pela Secretaria de Estado da Administração nos municípios goianos.	Atendimento finalizado com conclusão da solicitação

1.2. Será escopo deste contrato a prestação de atendimento para um conjunto de **26 (vinte e seis)** serviços públicos, indicados pela Secretaria de Estado da Administração - SEAD, conforme “**Serviços de Atendimento**” - **ANEXO I** deste Termo, que serão realizados integralmente sem acarretar prejuízo ao cidadão com novas etapas ou exigências, maiores prazos de entrega, limitações para os atendimentos e custos não previstos.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

Serviços de Atendimento

ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	OBS.	UND	QUANT	VL MÉDIO UNIT.	VALOR MÉDIO TOTAL
1	Emissão IPVA	Impressão de documentos e boletos	Guarda de documentos	Atendimento	16.025	R\$ 2,70	R\$ 43.267,50
2	Emissão de Boleto de multas	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	4.583	R\$ 2,70	R\$ 12.374,10
3	Emissão de boleto divida ativa	Regularização	Guarda de documentos	Atendimento	2.300	R\$ 3,70	R\$ 8.510,00
4	2a via CRLV	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	4.580	R\$ 2,70	R\$ 12.366,00
5	Emissão certidao negativa	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	960	R\$ 2,70	R\$ 2.592,00
6	Emissão DARE parc ipva	Regularização		Atendimento	6.400	R\$ 3,70	R\$ 23.680,00
7	Emissão DARE infração	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	3.200	R\$ 2,70	R\$ 8.640,00
8	Emissão de boleto Ipasgo	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	4.870	R\$ 2,70	R\$ 13.149,00
9	Licença de Pesca Federal	Cadastro		Atendimento	960	R\$ 9,20	R\$ 8.832,00
10	Licença de Pesca Estadual	Cadastro		Atendimento	960	R\$ 9,20	R\$ 8.832,00
11	Atestado de Bons Antecedentes Criminais	Solicitação de Serviço		Atendimento	1.944	R\$ 4,15	R\$ 8.067,60
12	Certidão de Quitação Eleitoral	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	1.920	R\$ 2,70	R\$ 5.184,00
13	Certidão de Crimes Eleitorais	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	960	R\$ 2,70	R\$ 2.592,00
14	Prestação de informações cadastrais - Agrodefesa - (1ª Etapa - Regularizaçã	Regularização	1ª parte do atendimento	Atendimento	2.760	R\$ 3,70	R\$ 10.212,00

Rigueira



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

	o)						
15	Prestação de informações cadastrais - Agrodefesa - (2ª Etapa - Emissão de declaração)	Impressão de documentos e boletos	2ª parte do atendimento (c/ guarda de documentos)	Atendimento	2.760	R\$ 2,70	R\$ 7.452,00
16	Transferência de propriedade de veículo	Cadastro	Guarda de documentos	Atendimento	27.470	R\$ 9,20	R\$ 252.724,00
17	Comunicado de venda de veículo	Cadastro	Guarda de documentos	Atendimento	18.324	R\$ 9,20	R\$ 168.580,80
18	Recadastramento anual de aposentados e pensionistas	Alteração Cadastral	Guarda de documentos	Atendimento	1.365	R\$ 6,40	R\$ 8.736,00
19	Alteração bancária Ipasgo	Alteração Cadastral		Atendimento	5.423	R\$ 6,40	R\$ 34.707,20
20	Mudança de plano Ipasgo	Alteração Cadastral		Atendimento	2.450	R\$ 6,40	R\$ 15.680,00
21	Emissão Guia de Transito Animal (1ª Etapa - Cadastro)	Cadastro	1ª parte do atendimento	Atendimento	2.760	R\$ 9,20	R\$ 25.392,00
22	Emissão Guia de Transito Animal (2ª Etapa - Emissão da GTA)	Impressão de documentos e boletos	2ª parte do atendimento (c/ guarda de documentos)	Atendimento	2.760	R\$ 2,70	R\$ 7.452,00
23	2ª via CRV	Solicitação de Serviço	Guarda de documentos	Atendimento	11.450	R\$ 4,15	R\$ 47.517,50
24	Boletim de Ocorrências on-line	Cadastro		Atendimento	2.880	R\$ 9,20	R\$ 26.496,00
25	Parcelamento IPVA Detran	Regularização		Atendimento	4.580	R\$ 3,70	R\$ 16.946,00
26	Parcelamento IPASGO	Regularização		Atendimento	2.983	R\$ 3,70	R\$ 11.037,10
			Totais		137.627		R\$ 791.018,80

Biqueira



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

1.3. Os serviços serão prestados nos 62 (sessenta e dois) municípios a seguir relacionados:

1. Água Fria de Goiás	21. Fazenda Nova	41. Novo Gama
2. Águas Lindas de Goiás	22. Flores de Goiás	42. Novo Planalto
3. Alvorada do Norte	23. Formosa	43. Padre Bernardo
4. Amaralina	24. Formoso	44. Pilar de Goiás
5. Araguapaz	25. Guaraíta	45. Porangatu
6. Baliza	26. Guarani de Goiás	46. Posse
7. Bonópolis	27. Guarinos	47. Santa Cruz de Goiás
8. Buritinópolis	28. Heitoraí	48. Santa Rita do Araguaia
9. Cabeceiras	29. Iaciara	49. Santa Rita do Novo Destino
10. Campinaçu	30. Mambaí	50. Santa Tereza de Goiás
11. Campo Limpo de Goiás	31. Matrinchã	51. Santa Terezinha de Goiás
12. Campos Belos	32. Maurilândia	52. Santo Antônio do Descoberto
13. Cavalcante	33. Monte Alegre de Goiás	53. São Domingos
14. Colinas do Sul	34. Montividiu do Norte	54. São João D'Aliança
15. Corumbá de Goiás	35. Morro Agudo de Goiás	55. São Miguel do Araguaia
16. Crixás	36. Mundo Novo	56. Simolândia
17. Damianópolis	37. Mutunópolis	57. Sítio D'Abadia
18. Diorama	38. Niquelândia	58. Teresina de Goiás
19. Divinópolis de Goiás	39. Nova Crixás	59. Trombas
20. Faina	40. Nova Roma	60. Uirapuru
		61. Vila Boa
		62. Vila Propício

1.4. O valor total anual estimado para contratação é de **R\$ 791.018,80** (Setecentos e noventa e um mil e dezoito reais e oitenta centavos).

1.5. A fase externa do pregão eletrônico será iniciada com a convocação dos interessados por meio da publicação do aviso do edital no Diário Oficial do Estado, no sítio eletrônico oficial da SEAD, bem como no portal do sistema COMPRASNET.GO.

1.6. Deverão ser observadas as especificações completas, condições, exigências e obrigações estabelecidas no Termo de Referência Anexo I deste Edital.

1.7. Havendo divergências entre a descrição do objeto constante do Edital e seus anexos e a descrição do objeto constante nos sites www.comprasnet.gov.br e www.administracao.gov.br, prevalecerá, sempre, a descrição deste Edital e seus anexos.

2. DO LOCAL, DATA E HORA

2.1. Todas as referências de tempo contidas neste Edital, no Aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília/DF (UTC -03:00) e dessa forma serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

- 2.2.** Caberá à empresa licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, devendo observar rigorosamente os prazos limites (data e horário) para recebimento das propostas, bem como para início da fase competitiva de lances, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 2.3.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido e no mesmo endereço eletrônico, independentemente de nova comunicação, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.
- 2.4.** O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública eletrônica, através do site www.comprasnet.go.gov.br, no dia 01/09/2021 a partir das 08h30min, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases.
- 2.5.** As Propostas Comerciais deverão ser encaminhadas, através do site www.comprasnet.go.gov.br, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, no período compreendido entre o dia 19/08/2021, data da publicação no Diário Oficial do Estado – DOE e o dia 01/09/2021 até o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, marcada para às 08h30min.
- 2.6.** A etapa de que trata o item **2.5** será encerrada com a abertura da sessão pública.
- 2.7.** O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos no edital, nos termos do disposto no item **2.5**, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 2.8.** O licitante declarará, em campo próprio do sistema, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.
- 2.9.** A falsidade da declaração de que trata o **item 2.8** sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação.
- 2.10.** Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.
- 2.11.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 2.12.** Na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, observado o disposto no **item 2.5**, não haverá ordem de classificação das propostas, o que ocorrerá somente após os procedimentos de que trata o **item 11** deste instrumento.
- 2.13.** Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

2.14. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, observado o prazo de, no mínimo, 2h (duas horas), contado da solicitação do proponente no sistema.

3. DO ENCAMINHAMENTO DAS PROPOSTAS E DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

3.1. Após publicação do edital as licitantes poderão encaminhar suas propostas, acompanhadas dos documentos de habilitação exigidos no edital, conforme **item 12**.

3.2. A etapa de que trata o item **3.1** será encerrada com a abertura da sessão pública.

3.3. A proposta deve conter o método completo de composição dos preços para cada classificação de serviço que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados, atendendo as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

3.4. A Proposta de Preços deve manter coerência com todos os termos e condições estabelecidas no Termo de Referência – anexo I deste Edital, e o valor apresentado deverá contemplar todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de encargos, contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da lei, inclusive com eventual adequação e integração de seus sistemas com os sistemas do Estado de Goiás. Vale destacar que **não** deverão ser computados custos com frete para os serviços de envio de documentos constantes do Anexo I do Termo de Referência, visto que a Contratante ficará responsável por recolher tais documentos.

3.5. É responsabilidade da Contratada dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os encargos que influem direta e indiretamente no atendimento do volume e complexidade dos serviços.

3.6. O sistema ComprasNet.GO possibilitará à licitante a exclusão ou alteração da proposta dentro do prazo estipulado no item 2 deste Edital. Ao término desse prazo, não haverá possibilidade de exclusão ou alteração das propostas.

3.7. As propostas deverão atender a todas as especificações exigidas no Termo de Referência anexo I deste Edital.

3.8. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

3.9. O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

3.10. Os preços cotados pela licitante devem refletir os de mercado no momento do certame.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

3.11. Quaisquer tributos, custos e despesas diretas ou indiretas omitidos na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer outro título.

3.12. A proposta deverá conter, obrigatoriamente, as seguintes informações:

a) nome da empresa, CNPJ, endereço, fone/fax, n.º da conta corrente, Banco, n.º da agência;

b) n.º do Pregão;

c) preço em Real, unitário e total, com no máximo duas casas decimais, no qual deverão estar inclusas todas as despesas que influam nos custos. No caso de divergência entre o valor numérico e o por extenso, prevalecerá esse último. O preço apresentado deverá ser aquele resultante da fase de lances e/ou negociação como(a) Pregoeiro(a);

d) descrição do objeto ofertado, com a quantidade licitada;

e) prazo de validade da proposta de **90 (noventa) dias**, a contar da data da sessão deste Pregão Eletrônico. Caso não apresente prazo de validade será esse considerado;

f) data e assinatura do responsável;

3.13. Caso julgue necessário, o pregoeiro encaminhará a proposta comercial ao servidor que elaborou o Termo de Referência, para análise quanto a aceitabilidade da proposta frente às especificações técnicas descritas no edital.

3.14. É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar as informações prestadas pelo licitante em sua proposta e em eventuais documentos a ela anexados.

3.15. Iniciada a sessão pública do pregão eletrônico, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

4.1. Após o término da fase de encaminhamento de propostas e documentação de habilitação, o Pregoeiro, auxiliado pela Equipe de Apoio, verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

4.2. A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, acompanhado em tempo real por todos os participantes.

4.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo pregoeiro.

4.4. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

4.5. O Pregoeiro poderá suspender a sessão pública do Pregão quando constatar a necessidade de avaliação da conformidade das propostas, de que trata o art. 48 do Decreto Estadual n.º 9.666/2020.

4.6. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata o **item 4.5**, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

5. DA FASE COMPETITIVA DE LANCES

5.1. A fase competitiva de lances terá início às **08h40min do dia 01/09/2021**, após a etapa de classificação das propostas, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente pelo sistema eletrônico.

5.2. Para o certame, será adotado o MODO DE DISPUTA ABERTO, assim definido no inciso I art. 31 do Decreto Estadual n.º 9.666/2020, no qual a etapa de envio de lances na sessão pública durará dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública, por mais 2 (dois) minutos.

5.3. Todas as licitantes poderão oferecer lances sucessivos pelo VALOR TOTAL DO LOTE, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

5.3.1. O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, se for observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

5.3.2. O intervalo mínimo de diferença entre os lances deverá ser de, no mínimo (sempre em relação ao último lance do próprio licitante):

- **R\$ 1,00**

5.3.3. Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

5.4. Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado no sistema em primeiro lugar.

5.5. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos itens **5.2** e **5.3**, a sessão pública será encerrada automaticamente.

5.6. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no **5.2**, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, conforme disposição do edital e anexos, mediante justificativa.

5.7. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

5.8. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24h (vinte e quatro horas) após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.9. Encerrada a etapa de lances, em caso de ocorrência de participação de licitante que detenha a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte nos termos art. 6º, § 2º, da Lei Estadual nº 17.928/2012, o sistema averiguará se houve empate, considerando-se empate quando as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada. Nesse caso será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte e haverá a aplicação dos critérios de desempate previstos nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

5.9.1. Observado o disposto no item **5.9**, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

I. A microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente inferior à proposta do primeiro colocado, situação em que, atendidas às exigências habilitatórias e observado o valor estimado para a contratação, será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;

II. Na hipótese da não contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte com base no inciso I, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem em situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

III. No caso de igualdade dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que poderá exercer o direito de preferência previsto no inciso I;

IV. O direito de preferência previsto no inciso I será exercido, sob pena de preclusão, nos termos dos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123/2006, após o encerramento da rodada de lances, devendo ser apresentada nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos para o lote em situação de empate;

V. O próprio sistema se encarregará de convocar a primeira empresa para novo lance e cronometrar o prazo de 05 (cinco) minutos, conforme definido no art. 6º, § 4º, II, "a", da Lei Estadual nº 17.928/2012.

VI. Não ocorrendo o lance, o sistema convocará a próxima microempresa ou empresa de pequeno porte empatada para o exercício do mesmo direito, e assim, sucessivamente, até a ocorrência de um lance ou a desistência de todas as licitantes aptas a usufruir o benefício.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

Definido o novo vencedor ou mantido o lance originalmente vencedor, a sessão do Pregão transcorrerá sem alterações.

5.9.2. O disposto no subitem **5.9.1** somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

5.10. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

5.11. Serão adotados procedimentos de consulta ao Portal da Transparência Estadual e ao sistema SIOFI a fim de verificar se o somatório dos valores das ordens de pagamento recebidas por licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar **que tenha usufruído do tratamento diferenciado previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/06**, ultrapassem, no exercício anterior, os limites previstos no artigo 3º, incisos I II, da Lei Complementar nº 123, de 2006, ou o limite proporcional de que trata o artigo 3º, § 2º, do mesmo diploma, em caso de início de atividade no exercício considerado, sendo que a consulta também deverá abranger o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias por ela recebidas, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o artigo 3º, §§ 9º-A e 12, da Lei Complementar nº 123, de 2006;

5.12. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no **inciso I** do subitem **5.9.1**, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente detentora da melhor oferta.

5.13. Caso a licitante não realize lances, permanecerá o valor da proposta eletrônica apresentada para efeito da classificação final.

5.14. Havendo empate na fase de apresentação das propostas, e na hipótese de todas as licitantes desistirem da fase lances e se negarem a negociar com o Pregoeiro, será assegurada preferência, sucessivamente, conforme § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666, para fins de desempate, aos bens e serviços:

II. produzidos no País;

III. produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

IV. produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

V. produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

5.15. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

5.16. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

5.16.1. A negociação será realizada pelo sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.16.2. Será estabelecido prazo de no mínimo 2 (duas) horas, a partir da solicitação do pregoeiro no sistema, para o envio da proposta e, se necessário, dos documentos complementares, adequada ao último lance ofertado após a negociação.

5.17. Quando nenhuma das licitantes apresentarem proposta válida, isto é, forem desclassificadas, a licitação será declarada fracassada.

5.18. Quando todas as propostas forem desclassificadas, o Pregoeiro poderá, mediante publicação de novo Aviso de Licitação, fixar aos licitantes, prazo de oito dias úteis para a apresentação de outras propostas nos termos do Art. 48, § 3º, da Lei nº 8.666/93.

5.19. Durante o transcurso da sessão pública eletrônica, os licitantes serão informados, em tempo real, as mensagens trocadas no chat do sistema, inclusive valor e horário do menor lance registrado apresentado pelas licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

5.20. Da sessão pública do Pregão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no site www.comprasnet.go.gov.br.

5.21. O resultado final será publicado no Diário Oficial do Estado e disponibilizado nos sites www.comprasnet.go.gov.br e www.administracao.go.gov.br.

6. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO E IMPUGNAÇÃO

6.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório serão enviados ao pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, por meio eletrônico, via www.comprasnet.go.gov.br.

6.2. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

6.3. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema www.comprasnet.go.gov.br e vincularão os participantes e a Administração.

6.4. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão, por meio eletrônico, via www.comprasnet.go.gov.br, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

6.4.1. Não serão aceitos eventuais pedidos de impugnação ou de esclarecimento sem a devida identificação e assinatura do responsável.

6.5. A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

6.6. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

6.7. Possíveis retificações do Edital, por iniciativas de ofício ou provocadas por eventual procedência de impugnação, serão publicadas, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido e sendo designada nova data para a realização do certame caso a modificação altere a formulação das propostas.

6.8. Os pedidos de impugnação ou esclarecimentos ao Edital deverão ser encaminhados em campo próprio do Sistema ComprasNet.GO e serão respondidos no mesmo sistema.

7. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

7.1. Poderão participar deste Pregão as empresas:

- a) Do ramo pertinente ao seu objeto, legalmente constituídas;
- b) Que atendam às condições estabelecidas neste edital e seus anexos;
- c) Que possuam o Certificado de Registro Cadastral – CRC emitido pelo Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR ou outro certificado de registro cadastral que atenda aos requisitos previstos na legislação geral;
- d) Que estejam previamente credenciadas no ComprasNet.GO; e

7.1.1. O CRC, emitido pelo CADFOR, poderá ser impresso pelo pregoeiro para averiguação da sua conformidade com as exigências do edital e caso ele apresente “status irregular” será assegurado à licitante o direito de apresentar a documentação atualizada e regular na própria sessão.

7.2. Como requisito para participação neste Pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico www.comprasnet.go.gov.br, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.

7.3. As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas. A SEAD não será, em nenhuma hipótese, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

7.4. A participação neste certame implica na aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

7.5. Não poderão participar deste Pregão:

- a) Empresa suspensa perante o CADFOR, durante o prazo da sanção aplicada;
- b) Empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;
- c) Empresa impedida de licitar e contratar com o Estado de Goiás, durante o prazo da sanção aplicada;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

- d) Empresa que constar no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria Geral de União - CGU constante no portal da internet www.portaltransparencia.gov.br/ceis, quando os efeitos se estenderem ao âmbito do Estado de Goiás, após consulta a ser realizada pela Administração;
- e) Empresa que constar no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ constante no portal da internet www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php, quando os efeitos se estenderem ao âmbito do Estado de Goiás;
- f) Empresa que constar no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) mantida pela Controladoria-Geral da União durante o período da sanção.
- g) Empresa proibida de contratar com o Poder Público, em razão do disposto no art.72, § 8º, V, da Lei nº 9.605/98;
- h) Empresa proibida de contratar com o Poder Público, nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92;
- i) Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
- j) Empresa cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;
- k) Empresa que se encontre em processo de dissolução, falência, concordata, fusão, cisão, incorporação, concurso de credores ou em liquidação, e
- l) Empresas que estejam reunidas em consórcio, pois considera-se que a formação de consórcio prejudica o caráter competitivo do certame para o objeto em questão.

7.5.1. Também não poderá participar direta ou indiretamente da licitação, da execução dos serviços e do fornecimento de bens a eles necessários, conforme o artigo 9º da Lei Federal nº 8.666/93:

- a) O autor do Termo de Referência, pessoa física ou jurídica; e
- b) Servidor ou dirigente de órgão ou entidade Contratante ou responsável pela licitação.

7.5.1.1. Considera-se participação indireta, para fins do disposto no **subitem 7.5.1**, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do Termo de Referência e a Licitante, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.

7.5.1.2. O disposto no item **7.5.1** aplica-se também aos membros da Comissão de Licitação, ao Pregoeiro e à Equipe de Apoio.

8. DO TRATAMENTO DIFERENCIADO, FAVORECIDO E SIMPLIFICADO CONCEDIDO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

8.1. Em cumprimento às disposições da Lei Complementar nº 123/2006, serão assegurados os seguintes benefícios às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:

a) Participação exclusiva de Microempresas e Empresas e Pequeno Porte no procedimento licitatório, quando o valor de aquisição for de até R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), nos termos do artigo 48, I, da Lei Complementar nº 123/2006;

b) Preferência de contratação às Microempresas e Empresas e Pequeno Porte para os itens destinados à disputa geral, conforme o artigo 44 da Lei Complementar nº 123/2006;

c) Prazo para regularização de restrição na comprovação da regularidade fiscal na forma do item 13.5.2 deste Edital, nos termos do § 1º do artigo 43 da Lei Complementar nº 123/2006.

8.2. Não poderão se beneficiar do regime diferenciado e favorecido em licitações concedido às microempresas e empresas de pequeno porte pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, licitantes que se enquadrem em qualquer das exclusões relacionadas no artigo 3º da referida Lei.

8.3. Para usufruir dos benefícios, a licitante que se enquadrar como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar-se como tal no início ao efetuar seu credenciamento. Caso venha a lograr-se vencedora, deverá comprovar tal condição.

8.4. O próprio sistema disponibilizará à licitante a opção de declarar-se como microempresa ou empresa de pequeno porte. A não manifestação de enquadramento, quando indagado pelo sistema eletrônico, implicará no decaimento do direito de reclamar, posteriormente, essa condição, no intuito de usufruir dos benefícios estabelecidos na Lei Complementar nº 123/2006.

8.5. A falsa declaração ou a não apresentação da documentação comprobatória quando solicitada implicará na abertura de processo administrativo e a consequente aplicação das sanções cabíveis.

9. DO CADASTRAMENTO NO SISTEMA COMPRASNET.GO

9.1. Os interessados não cadastrados no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR deverão providenciar seu cadastramento no site www.comprasnet.go.gov.br, bem como providenciar o envio de toda a documentação exigida.

9.1.1. Não havendo pendências documentais, o CADFOR homologará o cadastro no prazo de até 04 (quatro) dias úteis consecutivos, contados do recebimento da documentação completa, excluindo-se o dia de entrega e vencendo os prazos apenas nos dias em que houver expediente regular e integral na SEAD.

9.1.2. O simples pré-cadastro no site www.comprasnet.go.gov.br não dará direito à licitante de credenciar-se no sistema, em razão do bloqueio inicial do login e senha cadastrados. O CADFOR só realizará o desbloqueio do login e senha após a homologação do cadastro, cujo registro passará a ter status “homologado”.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

9.2. Informações complementares para cadastro no CADFOR poderão ser obtidas através dos telefones (62) 98304-9641.

9.3. Os interessados poderão se valer do SICAF – Sistema Unificado de Cadastramento de Fornecedores da Administração Federal ou de outros cadastros que atendam aos requisitos previstos na legislação geral. Neste caso, deverão solicitar ao CADFOR seu cadastramento simplificado – apresentado o respectivo certificado de registro cadastral devidamente regular – e não estarão dispensados de apresentar documentação, deverá apresentar a documentação necessária para o cadastro simplificado constante no formulário de credenciamento para fornecedor que tenha outro certificado de registro cadastral válido, constante no sítio comprasnet.gov.br.

9.3.1. O fornecedor cadastrado com status “Credenciado” e declarado vencedor deverá apresentar todos os documentos necessários à liberação do CRC, com status “Homologado”, como condição obrigatória para sua contratação.

9.3.2. A relação de documentos e os locais para entrega encontram-se disponíveis no banner “Cadastro de Fornecedor”, na área pública do site www.comprasnet.go.gov.br.

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

9.5. Caberá à licitante comunicar imediatamente o provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

10. DO CREDENCIAMENTO PARA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

10.1. É condição obrigatória para a participação neste Pregão que o interessado esteja cadastrado no CADFOR e que realize o credenciamento no sistema eletrônico provido pela Secretaria de Estado da Administração (SEAD) no endereço eletrônico www.comprasnet.go.gov.br.

10.2. O credenciamento dar-se-á de forma exclusivamente eletrônica por meio da atribuição de chave de identificação (login) e senha individual, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico no site www.comprasnet.go.gov.br, ficando o interessado responsável por todos os atos praticados nos limites de suas atribuições e competências.

10.3. O credenciamento só poderá ser realizado por licitantes cujo cadastro no CADFOR estejam na situação “homologado” ou “credenciado” (nos termos do art. 5º e seus parágrafos do Decreto Estadual nº 7.425/11).

10.4. O credenciamento implica na responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para a realização das operações inerentes a este Pregão Eletrônico.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

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

10.6. Informações complementares para operação no sistema eletrônico poderão ser obtidas por meio dos telefones (62) 98304-9641 e (62) 3201-8752.

11. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

11.1. O critério de julgamento é baseado no MENOR PREÇO POR LOTE ÚNICO

11.2. Considerar-se-á vencedora aquela licitante que:

- a) Cuja proposta tiver sido e estiver de acordo com as especificações e exigências deste Edital e seus anexos;
- b) Tiver ofertado o menor preço, aferido após a fase de lances e aplicação dos critérios de desempate da Lei Complementar nº 123/2006, seguidos do § 2º do art. 3º da Lei nº 8.666;
- c) For devidamente habilitada após apreciação da documentação.

11.3. Declarado o encerramento da etapa competitiva, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da primeira oferta classificada, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

11.4. Caso não sejam realizados lances, será verificada a conformidade da proposta de menor preço com as exigências do Edital.

11.5. Havendo apenas uma proposta, desde que atenda a todas as condições do edital e estando o seu preço compatível com os praticados no mercado, poderá ela ser aceita, devendo o Pregoeiro negociar, visando a obter preço melhor.

11.6. Sendo aceitável a oferta de menor preço, o sistema informará quem é a licitante detentora da melhor oferta.

11.7. Constatado o atendimento das exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

11.8. Na hipótese da proposta ou do lance de menor valor não serem aceitos ou se a licitante detentora da melhor oferta desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro deverá restabelecer a etapa de lances (Art. 20-A da Lei Estadual nº 17.928/2012).

11.9. No julgamento da proposta, o próprio Pregoeiro poderá, justificadamente, sanar erros e/ou falhas que não alterem a substância das propostas, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.

11.10. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos do quadro da SEAD ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

11.11. A proposta deverá conter os dados identificadores da proponente exigidos no edital.

11.12. Serão desclassificadas as propostas que:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

- a) Forem elaboradas em desacordo com as exigências do Edital e seus anexos;
- b) Com valor superior aos praticados no mercado ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não tenham conseguido demonstrar sua viabilidade por meio de documentação que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e de que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto da licitação; e
- c) Apresentarem propostas alternativas tendo como opção de preço ou marca, ou oferta de vantagem baseada nas propostas das demais licitantes;

11.13. Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado.

11.14. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, serão efetuadas diligências na forma do § 3º do artigo 43 da Lei 8.666/93 para efeito de comprovação da exequibilidade, podendo ser adotados, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- a) Questionamento ao licitante para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;
- b) Pesquisa em órgãos públicos ou empresas privadas;
- c) Verificação de outros contratos que o proponente mantenha ou tenha celebrado com a Administração ou com a iniciativa privada;
- d) Pesquisa de preço no mercado;
- e) Verificação de notas fiscais de outros fornecimentos executados pelo proponente;
- f) Estudos setoriais;
- g) Consulta às Secretarias de Fazenda Federal, Estadual ou Municipal;
- h) Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a execução do objeto; e
- i) Demais diligências que porventura se fizerem necessárias.

11.15. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar provas ou indícios que fundamentem a suspeita.

11.16. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão constarão na ata divulgada no site www.comprasnet.go.gov.br.

12. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

12.1. Para habilitar-se na presente licitação o interessado deverá apresentar a documentação relativa a:

- a) Habilitação jurídica;
- b) Qualificação econômico-financeira;
- c) Regularidade fiscal e trabalhista;
- d) Qualificação Técnica
- e) Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal e
- f) Cumprimento do disposto no art. 9ª da Lei n. 8.666/93.

12.2. A **habilitação jurídica** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Cédula de identidade, em se tratando de pessoa física;
- b) Em caso de Pessoa Jurídica:
 - b.a) -Registro comercial, no caso de empresa individual;
 - b.b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado(s) no registro competente, com sua(s) respectiva(s) alteração(ões), ou a sua última consolidação. No caso de sociedade por ações e demais sociedades que elejam seus administradores em atos apartados, deverão ser apresentados tais documentos, devidamente registrados no registro competente;
 - b.c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
 - b.d) Certificado da Condição de Microempreendedor Individual, quando MEI;
 - b.e) Decreto de autorização de funcionamento, quando a atividade a ser desempenhada pela sociedade assim o exigir;
 - b.f) Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- c) Documento pessoal do representante legal da Pessoa Jurídica;
- d) Quando o Licitante for representado por Procurador: Instrumento Público ou Particular de Mandato (Procuração), outorgando expressamente poderes para se manifestar pelo Licitante, dar declarações, receber intimação, interpor e renunciar recurso, assim como praticar todos os demais atos pertinentes à licitação.

12.3. A **qualificação econômico-financeira** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

12.3.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados, através de índices oficiais, quando encerrado há mais de três meses da data da apresentação da proposta. A comprovação da boa situação financeira da empresa será feita através de no mínimo um dos seguintes índices contábeis maior ou igual a 1:

$$\text{Liquidez Corrente} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

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

$$\text{Solvência Geral} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

12.3.1.2. A licitante que não tenha apresentado o balanço, para a consecução do CRC, deverá também apresentá-lo para análise.

12.3.1.3. Na habilitação em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, não será exigida de microempresa ou empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social, nos termos do art. 2-A do Decreto Estadual n.º 7.466/2011.

12.3.2. Certidão negativa de falência, concordata e recuperação judicial, emitida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

12.4. A **regularidade fiscal e trabalhista** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) do Ministério da Fazenda, e QSA (Consulta ao Quadro de Sócios e Administradores);

b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes estadual ou municipal, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c) Cópias das certidões negativas de débitos ou equivalentes na forma da lei, relativas à:

I. Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

II. Fazenda Pública Federal e Seguridade Social – INSS (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União);

III. Fazenda Pública do Estado do domicílio ou sede da licitante (Certidão de Débito em Dívida Ativa);

IV. Fazenda Pública do Estado de Goiás (Certidão de Débito em Dívida Ativa);

V. Fazenda Pública do Município do domicílio ou sede da licitante (Tributos Mobiliários);



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

VI. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, com a finalidade de aferir a adimplência ou inadimplência das empresas perante à Justiça do Trabalho, por força da Lei nº 12.440/11.

12.4.1. Caso a participação no certame se dê através da matriz, com possibilidade de que a execução contratual se dê por filial, ou vice-versa, a prova de regularidade fiscal e trabalhista deverá ser de ambas (deliberação da Procuradoria Geral do Estado através de seu Despacho "AG" nº 001930/2008).

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

12.4.3. O tratamento diferenciado previsto no item **12.4.2** somente será concedido se as microempresas e empresas de pequeno porte apresentarem no certame toda a documentação fiscal exigida, mesmo que esta contenha alguma restrição.

12.4.4. O motivo da irregularidade fiscal será registrado pelo Pregoeiro em ata, com a indicação do documento necessário para comprovar a regularização.

12.4.5. A não-regularização da documentação, no prazo previsto estabelecido, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Art. 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, verificado o atendimento das condições de sua habilitação, para a assinatura do contrato.

12.5. Para efeito de habilitação será exigido ainda do licitante a apresentação da Declaração:

- Declaração de que cumpre o Art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal, para fins de atestação de que não possui em seu quadro de funcionários menores de 18 (dezoito) anos que exerçam trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como não possui nenhum funcionário menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14(quatorze) anos – **Anexo II**;

12.6. Para a pretensa contratação será necessária a comprovação de **qualificação técnica** para a devida habilitação.

12.6.1. No mínimo 01 (um) atestado/declaração fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante já forneceu, satisfatoriamente, objeto compatível em características, quantidades e prazos com o desta licitação. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo: o nome da empresa/órgão contratante, o nome do responsável por sua emissão e telefone para contato, caso necessário. O Pregoeiro(a) poderá determinar qualquer diligência que entender necessária para verificar a autenticidade e legitimidade do atestado ou de qualquer documento que lhe suscitar dúvidas.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

12.7. Será exigido ainda como documento complementar:

- Declaração de que não está enquadrada em nenhuma das vedações contidas no art. 9^a da Lei n. 8.666/93, ou seja, que não está impedido de contratar com a administração pública (Acórdão 2837/2008 TCU Plenário) - **Anexo IV**;
- (Caso a licitante seja ME/EPP) Declaração de Enquadramento na Lei Complementar n^o 123/06 (ME/EPP) – **Anexo III**.

12.8. O licitante melhor classificado poderá deixar de apresentar a documentação relativa à habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista e qualificação econômico-financeira, mediante a comprovação da regularidade por meio de um dos seguintes registros cadastrais:

- a) Certificado de registro cadastral emitido pelo CADFOR - Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás;
- b) Certificado de registro cadastral emitido pelo SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores da Administração Pública Federal; e
- c) Outro certificado de registro cadastral que atenda aos requisitos previstos na legislação geral, conforme dispõe o Decreto Estadual n^o 9.666/2020.

12.9. O licitante vencedor que se valer de outros cadastros para participar do Pregão deverá providenciar sua inscrição junto ao CADFOR, como condição obrigatória para a sua contratação, conforme dispõe o Decreto Estadual n^o 9.666/2020.

12.10. Será assegurado à licitante o direito de apresentar a documentação não abrangida ou que estejam vencidas no CRC do CADFOR ou de outro cadastro utilizado, ao final da sessão.

12.11. Os documentos extraídos da INTERNET terão suas autenticidades conferidas pela Equipe de Apoio do Pregoeiro perante o site correspondente.

12.12. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus anexos.

12.13. Se no corpo das certidões não estiver prazo de validade, esse será considerado como de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua emissão.

12.13.1. A verificação pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

12.14. Será inabilitada a licitante que não comprovar as exigências de habilitação estabelecidas neste Edital.

13. DO ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

13.1. Ao final da fase de lances a licitante detentora da melhor oferta deverá enviar, através do site www.comprasnet.go.gov.br, no prazo máximo de 2 (duas) horas, a proposta comercial atualizada. Esse prazo poderá ser prorrogado a critério do Pregoeiro.

13.2. Após o envio dos documentos, a licitante deverá confirmar o recebimento dos documentos na Gerência de Compras Governamentais, por meio dos telefones (62) 3201-5785 ou (62) 3201-5795.

13.3. - A instrução do processo licitatório poderá ser realizada por meio de sistema eletrônico, assim os atos e os documentos constantes dos arquivos e registros digitais, serão válidos para todos os efeitos legais, inclusive para comprovação e prestação de contas, conforme art. 8º, § 1º do Decreto Estadual 9.666, de 21 de maio de 2020.

13.4. - Fica facultado ao Pregoeiro e aos setores técnicos da SEAD, a possibilidade de eventual solicitação à licitante, de documentos originais ou cópias simples acompanhadas dos documentos originais, caso julguem necessário para conferência dos documentos constantes dos arquivos e registros digitais.

13.5. A documentação será analisada e validada pela CPL, se necessário a proposta comercial será encaminhada a área técnica do setor demandante para que seja validada frente as especificações técnicas descritas no Termo de Referência, estando essas em situação regular, a licitante detentora da melhor oferta será declarada vencedora do certame.

13.6. O licitante que abandonar o certame deixando de enviar a documentação indicada, quando declarado vencedor, será desclassificado e se sujeitará às sanções previstas neste Edital.

14. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

14.1. Declarada a vencedora, será aberto prazo de 10 (dez) minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

14.2. A intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que a licitante pretende que sejam revistos pelo Pregoeiro.

14.3. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará decadência do direito de recurso.

14.4. À licitante que manifestar intenção de interpor recurso será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentação das razões do mesmo, através de formulário próprio do sistema eletrônico do site www.comprasnet.go.gov.br, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, se quiserem, através de formulário próprio do sistema eletrônico, em igual prazo, cuja contagem terá início no primeiro dia útil subsequente ao do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

14.5. Para efeito do disposto no § 5º do artigo 109 da Lei nº 8.666/1993, fica a vista dos autos do presente processo licitatório franqueada aos interessados.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

14.6. Não serão conhecidas as intenções de recursos, razões e contrarrazões, interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados pelo chat, por fax, correios ou entregues pessoalmente, salvo em caso de problemas técnicos no sítio www.comprasnet.go.gov.br e mediante decisão justificada do Pregoeiro.

14.7. O recurso previsto nas alíneas "a" e "b", inciso I do art. 109 terá efeito suspensivo, podendo a autoridade competente, motivadamente e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva aos demais recursos.

14.8. O exame, a instrução e o encaminhamento dos recursos à autoridade competente para apreciá-los serão realizados pelo Pregoeiro no prazo de até 3 (três) dias úteis, podendo este prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo. O encaminhamento à autoridade superior se dará apenas se o pregoeiro, justificadamente, não reformar sua decisão.

14.9. A autoridade competente terá o prazo de até 03 (três) dias úteis para decidir o recurso, podendo esse prazo ser dilatado até o dobro, por motivo justo, devidamente comprovado.

14.10. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.11. A decisão do recurso será divulgada no site www.comprasnet.go.gov.br e www.administracao.go.gov.br (Licitações e Contratos)

15. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

15.1. O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro à licitante vencedora do lote, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

15.2. A homologação da presente licitação compete ao Secretário de Estado da Administração, o qual providenciará sua publicação no Diário Oficial do Estado de Goiás.

16. DAS CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO

16.1. Homologada a licitação será emitida Nota de Empenho em favor da licitante vencedora, que será convocado para assinar o contrato no prazo de 10 (dez) dias, contados de sua convocação (que poderá ser realizada via fax, correio ou e-mail), podendo esse prazo ser prorrogado, a critério da Administração, desde que ocorra motivo justificado, nos termos do art. 64, §1º, da Lei n.º 8.666/1993, sob pena de decair o direito a contratação sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

16.1.1. A celebração do contrato, nos termos do Decreto Estadual nº 9.142 de 22 de janeiro de 2018, estará condicionada à consulta prévia junto ao CADIN Estadual - Goiás. A existência de registro no CADIN consistirá em impedimento à sua celebração implicando na aplicação das disposições dos itens 17.3 e 17.4 abaixo.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

16.1.2. A inexistência de registro no CADIN Estadual – Goiás não configura reconhecimento de regularidade de situação, nem dispensa a apresentação dos documentos exigidos neste edital e seus anexos

16.2. Para celebração do contrato será necessária a apresentação da cópia do documento de identificação e do comprovante de endereço do responsável que assinará o contrato e eventual procuração.

16.3. A licitante vencedora que se valer de outros cadastros para participar deste Pregão Eletrônico deverá providenciar sua inscrição no Cadastro de Fornecedores – CADFOR, com a entrega dos documentos solicitados pelo setor competente como condição obrigatória para a sua contratação, e entregar o consequente Certificado de Registro Cadastral – CRC, no mesmo prazo para assinatura do contrato.

16.4. É facultado à Administração, quando o convocado não apresentar situação regular ou não assinar o termo de contrato no prazo e nas condições estabelecidos, convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, cumpridas as exigências habilitatórias, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com o ato convocatório, ou revogar a licitação, nos termos do art. 64, §2º, da Lei n.º 8.666/1993.

16.5. Quando da contratação com autor de proposta subsequente àquela melhor classificada, deverá a Administração negociar o valor, procurando aproximá-lo daquele ofertado inicialmente.

16.6. A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o termo do contrato / retirar a nota de empenho caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas em lei, exceção feita às licitantes que se negarem a aceitar a contratação fora da validade de suas propostas.

16.7. Como condição para celebração do contrato ou instrumento equivalente, o licitante vencedor deverá manter as condições de habilitação. Se, por ocasião da assinatura do contrato e/ou emissão da nota de empenho, as certidões de regularidade de débito da Adjudicatária perante o Sistema de Seguridade Social (INSS), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a Fazenda Estadual, estiverem com os prazos de validade vencidos, o órgão licitante verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos passíveis de obtenção por tais meios, salvo impossibilidade devidamente justificada.

16.8. No momento da contratação e durante a vigência do ajuste, sempre que a Administração o requerer, a Contratada deverá apresentar relação de todos os sócios que compõem seu quadro social.

17. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

17.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitada sua duração a 60 (sessenta) meses, nos



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

termos do inciso II do art. 57, da Lei 8.666/93. A vigência contratual não prejudicará a completa validade da garantia do objeto.

17.2 O contrato poderá ser prorrogado desde que justificado por escrito e previamente autorizado pela autoridade competente para celebrar o contrato e observada a vigência do crédito orçamentário.

17.3 Para a prorrogação, devem ser observados os seguintes requisitos:

1. A Contratada manifeste formalmente o interesse na prorrogação em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do ajuste;
2. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
3. Os serviços tenham sido prestados de acordo com a quantidade prevista;
4. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Contratante;
5. A Contratante mantenha interesse na realização do serviço.

18. FORMA DE PAGAMENTO

18.1 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a entrega da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA e devidamente atestada pela CONTRATANTE, mediante o cumprimento do Acordo de Nível de Serviços, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado;

18.2. Os pagamentos somente serão efetivados por meio de crédito em conta corrente da contratada na Caixa Econômica Federal – CEF, que é a instituição bancária contratada pelo Estado de Goiás para centralizar a sua movimentação financeira, nos termos do art. 4º da lei estadual n.º 18.364, de 10 de janeiro de 2014.

18.3 A remuneração será devida, de acordo com a classificação dos serviços e a quantidade de atendimentos concluídos. Considera-se atendimento concluído aquele que atenda à solicitação do usuário e seja contabilizado pelo sistema de bilhetagem da CONTRATADA e CONTRATANTE.

18.4. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o Gestor do Contrato autorizar o fechamento do período mensal, que deverá ocorrer por meio de acompanhamento de um relatório mensal on-line e tal autorização deverá se utilizar de um mecanismo formal de comunicação previamente definido;

18.5. O gestor terá um prazo de 10 (dez) dias corridos para autorização do fechamento do período mensal. Caso não o faça, entende-se que há autorização tácita sem prejuízo de correções de valores em faturas futuras que porventura tenham sido cobrados indevidamente, bem como sanções não aplicadas.

18.6. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação ou do mês anterior, quando não vencidas as referidas obrigações.

18.7. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

o Estado de Goiás por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

18.8. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e o valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as penalidades, quando houver.

18.9. Na ocorrência de problemas ou falhas nos sistemas de responsabilidade da CONTRATADA que impeçam a execução dos serviços contratados ou a apuração dos atendimentos realizados, a CONTRATADA não fará jus à remuneração referente ao período da ocorrência e estará sujeita aos descontos e sanções administrativas previstas.

18.10. Por fim, havendo apuração dos atendimentos realizados por apenas 01 (uma) das partes, independentemente do motivo, realizar-se-á o pagamento do valor apurado.

18.11 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a contratante.

19. DOS RECURSOS FINANCEIROS E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1. A despesa decorrente da presente licitação correrá, neste exercício, à conta das seguintes dotações orçamentárias:

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA		
NATUREZA DE DESPESA		
Descrição	Código	Denominação
Unidade Orçamentária	1801	GABINETE DO SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
Função	04	ADMINISTRAÇÃO
Subfunção	122	ADMINISTRAÇÃO GERAL
Programa	1014	GOIÁS ÁGIL
Ação	2051	MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Grupo de Despesa	03	OUTRAS DESPESAS CORRENTES
Fonte	100	RECEITAS ORDINÁRIAS
Modalidade Aplicação	90	APLICAÇÕES DIRETAS

19.2. Para o exercício subsequente serão alocados recursos em dotação orçamentária própria para o custeio dessa despesa.

20 - DO ACRÉSCIMO E DA SUPRESSÃO DE SERVIÇOS



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

20.1. O futuro contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nas hipóteses previstas no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93.

20.2. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias no quantitativo do objeto contratado até o limite de 25% do valor inicial atualizado do contrato, conforme disposto no §1º do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

21. DA SUBCONTRATAÇÃO

21.1. A subcontratação pode e deve obedecer aos seguintes quesitos:

21.1.1 É permitida a subcontratação desde que respeite a limitação de 30% (trinta por cento) do total de municípios que terão a prestação de serviços executados pela CONTRATADA;

21.1.2 É permitida a subcontratação desde que sejam mantidas todas as especificações descritas neste Termo de Referência;

21.1.3 É vedada a subcontratação total do objeto do contrato;

21.1.4 A subcontratação de que trata este item não exclui a responsabilidade do contratado perante o órgão licitante quanto à qualidade técnica do serviço prestado;

21.1.5 A subcontratação depende de autorização prévia por parte do CONTRATANTE, com parecer técnico da fiscalização, ao qual cabe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução dos serviços;

21.1.6 O Contratado originário deve submeter à apreciação da Contratante o pedido de prévia anuência para subcontratação, com apresentação do(s) pretendente(s) subcontratado(s) e da respectiva documentação, que deve corresponder a exigida para habilitação nesta licitação;

21.1.7 Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;

21.1.8 O pagamento pela execução dos serviços será efetuado integralmente a CONTRATADA.

22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1. A proponente que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado de Goiás, será descredenciado do CADFOR, pelo prazo de



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital, no Contrato e nas demais cominações legais;

22.2. Em caso de inexecução do contrato, **erro de execução, execução parcial (imperfeita), mora de execução, inadimplemento contratual e quebra de sigilo**, a CONTRATADA ficará sujeita além das penalidades referidas no item anterior, a multa de mora, nas seguintes proporções (arts. 77 a 80, lei n. 8.666/93 e lei n. 17.928/2012):

- a) 10% sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- b) 0,3% ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte de fornecimento não realizado;
- c) 0,7% sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

22.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração;

22.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a CONTRATANTE;

22.5. Advertência e Multa sobre o valor mensal a ser pago a CONTRATADA pela execução insatisfatória do contrato, apurada mensalmente, conforme parâmetros do Anexo IV - Acordo de Nível de Serviço, sendo de:

- Advertência - na primeira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
- 1% - multa aplicada na segunda ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
- 3%- multa aplicada a partir da terceira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;

23. DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

23.1. Nos termos da Lei Estadual nº 20.489/2019, a CONTRATADA deverá desenvolver Programa de Integridade, que consiste num conjunto de “mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria, controle e incentivo à denúncia de irregularidade e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública do Estado de Goiás”.

24. DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1. As partes ficam adstritas, ainda, às seguintes disposições:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

1. A CONTRATADA declara ter condições financeiras próprias para suportar as despesas necessárias ao fiel cumprimento das obrigações assumidas neste instrumento, não se responsabilizando, a SEAD, pelo aporte de recursos para a execução dos serviços;
2. A tolerância em relação à inobservância de quaisquer cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento não constituirá precedente, renovação ou modificação dos termos do presente contrato, que só poderá ser alterado mediante expressa estipulação escrita;
3. A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;
4. A CONTRATADA declara que aceita o Edital e o Termo de Referência, nos termos e condições pactuados, obrigando-se, por si e por seus prepostos, a cumpri-lo fielmente, especialmente no que se refere aos procedimentos operacionais que a SEAD vier a estipular para a execução do presente TR, a prazos, modelos e condições para a remessa de documentos, relatórios e prestações de contas. A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

24.2. Este Edital deverá ser lido e interpretado na íntegra. Após encaminhamento da proposta no sistema, não serão aceitas alegações de desconhecimento.

24.3. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

24.4. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

24.5. As licitantes deverão acessar diariamente o site www.comprasnet.go.gov.br a fim de tomar ciência dos comunicados de eventuais alterações no Edital e informações sobre o andamento da realização da sessão do Pregão.

24.6. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

24.7. Exigências formais não essenciais são aquelas cujo descumprimento não acarrete irregularidade no procedimento, em termos de processualização, bem como não importem em vantagem a uma ou mais licitantes em detrimento das demais.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

24.8. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior em qualquer fase do julgamento promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do preço ofertado, bem como solicitar a órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

24.9. O Pregoeiro, no interesse da Administração, poderá relevar omissões puramente formais observadas na documentação e proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometa a lisura da licitação, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

24.10. Caberá à empresa licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

24.11. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na SEAD.

24.12. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato ou da execução do objeto licitado.

24.13. A empresa Contratada deverá manter durante toda a execução do contrato e execução do objeto licitado, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

24.14. Não será exigida garantia contratual prevista no art. 56 da Lei Federal nº. 8.666/1993

24.15. A SEAD reserva-se o direito de alterar as condições deste Edital e reabrir prazo para apresentação de propostas, quando a alteração afetar a formulação da proposta.

24.16. Ao Secretário de Administração compete anular este Pregão por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, garantindo-se a apresentação de recurso (contraditório e ampla defesa), em conformidade com o art. 109 da LGL c/c art. 51 do Decreto Estadual nº 9.666/2020 e revogar o certame por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado.

24.17. A anulação do Pregão induz à do contrato.

24.18. Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito da Contratada de boa-fé de ser ressarcida pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato, levando-se em consideração o que dispõe o parágrafo único do art. 59 da lei nº 8.666/93.

24.19. Havendo indícios de conluio entre as licitantes ou de qualquer outro ato de má-fé, a SEAD comunicará os fatos verificados à Procuradoria Geral do Estado – PGE e ao Ministério Público Estadual, para as providências devidas, podendo, a depender do resultado, ser imputada a penalidade prevista no art. 7º da Lei 10.520/2002.

24.20. Para as questões resultantes deste instrumento, fica eleito o foro de Goiânia-GO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

24.21. É recomendável que os licitantes busquem se cadastrar no Sistema Eletrônico de Informações – SEI/GO, como usuários externos, para que, mediante autorização, obtenham acesso a processos e documentos disponibilizados pela administração para serem assinados digitalmente. A assinatura digital garante a autenticação da informação digital, substituindo à assinatura física e eliminando a necessidade de ter uma versão em papel do documento que necessita ser assinado. Essa providência no caso dos contratos, garantirá agilidade no procedimento de formalização dos ajustes.

24.21.1. Para ter esse acesso, deve-se preencher um pré-cadastro para criação de login e senha de acesso e, concluí-lo encaminhando toda a documentação para aprovação do cadastro (maiores informações: http://sei.goias.gov.br/como_se_cadastrar.php). Havendo disponibilização de um novo processo ou documento a ser assinado, o usuário será notificado por e-mail.

25. DOS ANEXOS

25.1. São partes integrantes deste Edital, os anexos seguintes:

Anexo I – Termo de Referência.

Anexo II- Modelo de Declaração: Que não emprega menor;

Anexo III Modelo de Declaração de enquadramento na Lei Complementar nº 123/2006;

Anexo IV Modelo Declaração que não possui vedações, contidas no art. 9ª da Lei n. 8.666/93.

Anexo V- Modelo de Proposta Comercial;

Anexo VI- Minuta Contratual e

Anexo VII- Cláusula Arbitral.

Goiânia-GO, 19 de agosto de 2021.

Janaine Paraguassú de Paula Siqueira

Pregoeira – Portaria nº 1103/2021-SEAD



ANEXO I



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUBSECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA

TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as condições e especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos. A contratação deve considerar o definido abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA
1	Prestação de serviço de atendimento	Realização de atendimentos relativos aos serviços estabelecidos pela Secretaria de Estado da Administração nos municípios goianos.	Atendimento finalizado com conclusão da solicitação

2. ESCOPO

Será escopo deste contrato a prestação de atendimento para um conjunto de **26 (vinte e seis)** serviços públicos, indicados pela Secretaria de Estado da Administração - SEAD, conforme “**Serviços de Atendimento**” - **ANEXO I** deste Termo, que serão realizados integralmente sem acarretar prejuízo ao cidadão com novas etapas ou exigências, maiores prazos de entrega, limitações para os atendimentos e custos não previstos.

Os serviços serão prestados nos 62 (sessenta e dois) municípios a seguir relacionados:

1. Água Fria de Goiás	21. Fazenda Nova	41. Novo Gama
2. Águas Lindas de Goiás	22. Flores de Goiás	42. Novo Planalto
3. Alvorada do Norte	23. Formosa	43. Padre Bernardo
4. Amaralina	24. Formoso	44. Pilar de Goiás
5. Araguapaz	25. Guaraíta	45. Porangatu
6. Baliza	26. Guarani de Goiás	46. Posse
7. Bonópolis	27. Guarinos	47. Santa Cruz de Goiás
8. Buritinópolis	28. Heitorai	48. Santa Rita do Araguaia
9. Cabeceiras	29. Iaciara	49. Santa Rita do Novo Destino
10. Campinaçu	30. Mambai	50. Santa Tereza de Goiás

11. Campo Limpo de Goiás	31. Matrinchã	51. Santa Terezinha de Goiás
12. Campos Belos	32. Maurilândia	52. Santo Antônio do Descoberto
13. Cavalcante	33. Monte Alegre de Goiás	53. São Domingos
14. Colinas do Sul	34. Montividiu do Norte	54. São João D'Aliança
15. Corumbá de Goiás	35. Morro Agudo de Goiás	55. São Miguel do Araguaia
16. Crixás	36. Mundo Novo	56. Simolândia
17. Damianópolis	37. Mutunópolis	57. Sítio D'Abadia
18. Diorama	38. Niquelândia	58. Teresina de Goiás
19. Divinópolis de Goiás	39. Nova Crixás	59. Trombas
20. Faina	40. Nova Roma	60. Uirapuru
		61. Vila Boa
		62. Vila Propício

3. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Considerações

Com o intuito de subsidiar a Estimativa de Preços, que é utilizada como limite para aceitação das propostas, os Preços de Referência foram estabelecidos nos termos do Art. 88-A da lei nº 18.989/2015, sobre os quais esclarece-se:

“Art. 88-A. A estimativa de preços no procedimento licitatório será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros:

I - Portal de Compras Governamentais de Goiás;

II - Preço constante de banco de preços públicos, contratado pelo Estado de Goiás;

III - Preço registrado no Estado;

IV- Preço de Atas de Registro de Preços de outros entes;

V - Preço de tabela de referência de órgãos públicos vigente;

VI - Contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos nos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da pesquisa de preços;

VII - Pesquisa junto a fornecedores.

§ 1º No caso de utilização dos parâmetros estabelecidos nos incisos I, II e V deste artigo, fica a dispensada a pesquisa quanto aos demais.

§ 2º No caso de utilização dos demais parâmetros é recomendada a realização de pesquisa com vistas a 3 (três) preços ou fornecedores.

§ 3º O resultado da estimativa de preços será a média dos preços obtidos.

§ 4º Para obtenção do resultado da pesquisa de preços, não poderão ser considerados os inexequíveis ou excessivamente elevados.

§ 5º Excepcionalmente, mediante justificativa da autoridade competente, será admitida a pesquisa com menos de 3 (três) preços ou fornecedores.”

Para definição do preço/valor de referência e demanda projetada, foram utilizados os cálculos constantes nas seguintes Notas Técnicas: Nota Técnica 01 (SEI Nº 000021420591), Nota Técnica 02 (SEI nº 000021446717), Nota Técnica 03 (SEI Nº 000021447279) e Nota Técnica 04 (SEI Nº 000021447417). Com isso, estima-se um valor total anual de **R\$ 791.018,80 (setecentos e noventa e um mil e dezoito reais e oitenta centavos)**, com referência em valores informados a partir de orçamentos realizados em junho de 2021 (SEI Nº 000021383427, SEI Nº 000021383487 e SEI Nº 000021383722) e respectivas respostas (SEI Nº 000021383446, SEI Nº 000021383530, SEI Nº 000021383615 e SEI Nº 000021383710).

No entanto, devido às características e às peculiaridades do objeto a ser contratado, por se tratar de uma inovação, já que até então os serviços públicos estaduais são realizados somente por órgãos do governo integrados no Programa Vapt Vupt, não foi possível obter todas as consultas previstas no artigo supramencionado, conforme justificativas abaixo:

- **Parâmetro Inciso I - Portal de Compras Governamentais de Goiás:**

Não foi localizado valor de referência para este inciso (SEI Nº 000017494818);

- **Parâmetro Inciso II - Preço constante de banco de preços públicos, contratado pelo Estado de Goiás:**

Não foi localizado valor de referência para este inciso (SEI Nº 000017494846);

- **Parâmetro Inciso III - Preço registrado no Estado:**

Não foi localizado valor de referência para este inciso.

- **Parâmetro Inciso IV -Preços de Atas de Registro de Preços de outros entes:**

Em pesquisa à Atas de Registro de Preços de outros entes, não foram encontrados preços de referência, conforme evidência acostada aos autos;

- **Parâmetro Inciso V - Preço de tabela de referência de órgãos públicos vigente:**

Não foi encontrado nenhum preço de tabela de referência de órgãos públicos vigentes, devido ao tipo do objeto a ser contratado.

- **Parâmetro Inciso VI - Contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos nos 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data da pesquisa de preços:**

Em pesquisa à Contratos de outros entes públicos em vigência, ou concluídos nos últimos 06 (seis) meses, não foram encontrados preços de referência.

- **Parâmetro Inciso VII - Pesquisa junto a fornecedores:**

Diante das solicitações de orçamentos junto aos fornecedores (via e-mail / telefone), quais sejam as empresas Bradesco, Caixa Econômica Federal e Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, os mesmos apresentaram a cotação para os serviços ora em tela, conforme documentos (SEI Nº 000017494383), (SEI Nº 000017494436) e (SEI Nº 000017494473).

Ademais, após todo o exposto, entendemos que resta atendido o disposto no Art. 88-A da lei nº 17.928/2012 quanto à pesquisa mercadológica.

Por fim, a tabela abaixo representa a estimativa de custo dos serviços, conforme Estudo Técnico Preliminar, que deverão ser pagos por demanda, à medida que estas forem concluídas.

Item	Classificação	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Médio Unitário (R\$)	Valor Médio Total (R\$)
1	Impressão de documentos e	Impressão de boletos e documentos para	Unidade - Atendimento	42.618	2,70	115.068,60

	boletos (papel comum) e Consulta de informações	serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo: Emissão IPVA, Emissão de boletos de multas, 2ª Via de CRLV, Emissão de certidão negativa, Emissão de DARE infração, Emissão de boleto Ipassgo, Certidão de quitação eleitoral, Certidão de crimes eleitorais, Prestação de informações cadastrais - 2ª parte, Emissão de Guia de trânsito animal e outros que se fizerem necessários.				
2	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como: Licença de pesca federal, licença de pesca estadual, Transferência de propriedade de veículo, Comunicado de venda de veículo, Emissão de Guia de Trânsito animal – 1º parte, Boletim de ocorrências online e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	53.354	9,20	490.856,80
3	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como: Recadastramento anual de aposentados e pensionistas, Alteração bancária Ipassgo, Mudança de plano Ipassgo e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	9.238	6,40	59.123,20
4	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como: Atestado de bons antecedentes criminais, 2ª Via CRV e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	13.394	4,15	55.585,10
5	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como: Emissão de boleto da	Unidade - Atendimento	19.023	3,70	70.385,10

	dívida ativa, Emissão de DARE parc. IPVA, Prestações de informações cadastrais – 1ª parte, Parcelamento IPVA Detran, parcelamento Ipasgo e outros que se fizerem necessários.			
TOTALIS		137.627	-	791.018,80

4. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

O presente instrumento vem da necessidade de ampliar a rede de atendimento presencial nos municípios goianos, levando os serviços públicos presenciais ao maior número de cidadãos, contemplando-os com a acessibilidade, agilidade e garantindo o bem-estar, a qualidade de vida, a dignidade e a cidadania da população deste Estado.

A execução do presente contrato implicará no atendimento executado nos postos de atendimento da CONTRATADA e proporcionará a ampliação do acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos presenciais, resultando em redução significativa de tempo e deslocamento do morador de diversas cidades do Estado de Goiás, além de otimizar a gestão através da racionalização do emprego de recursos humanos, materiais e financeiros necessários à implementação de novas unidades de atendimento ou expansão das existentes.

Acrescenta-se, ainda, que o Governo do Estado de Goiás, com o apoio da Secretaria de Estado da Administração (SEAD) visando oferecer maior comodidade à população goiana no acesso aos serviços públicos, constatou a necessidade de ampliar a prestação dos serviços integrados, hoje executada pelo Programa *Vapt Vupt*.

Assim sendo, deliberou pela contratação de empresa especializada em atendimento a população. Após árduo estudo, inclusive com aplicação de Projeto-piloto, para identificação dos serviços necessários, recursos humanos, financeiros e tecnológicos, municípios com maior carência, concluiu-se pela disponibilização de 26 (vinte e seis) tipos de serviços públicos, capilarizados em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás com maior índice de vulnerabilidade social, conforme apontado por estudo realizado pelo Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos - IMB, unidade da Secretaria da Economia do Estado de Goiás que elaborou uma "*Proposta de definição de Municípios Prioritários com base em Dados Socioeconômicos*".

5. JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE

De mais a mais, foi deliberado pela licitação na modalidade de Pregão, nos moldes da Lei nº 10.520/02, a qual é utilizada para aquisição de bens e serviços comuns de qualquer valor, realizada em sessão pública, por meio de propostas e lances para classificação do licitante com menor preço. Trata-se de uma modalidade que prima pela pelo princípio constitucional da eficiência, dada sua maior celeridade nas compras públicas.

Superada esta etapa, é preciso definir se o pregão será por itens (divisão do objeto em lotes) ou lote único. Para a definição de qual forma de pregão será mais eficiente, vale analisar o caso concreto, ponderando os pontos abaixo descritos.

No que diz respeito a viabilidade econômica, a Assessoria Técnica da Subsecretaria de Gestão Pública emitiu Nota Técnica nº 11/2020 Nota Técnica 11 (SEI Nº 000017492578), acostada à presente Justificativa, que analisou os efeitos de uma possível divisão em lotes específicos, de acordo com critérios técnicos, da quantidade de serviços de atendimento ao Cidadão em 62 (sessenta e dois) Municípios Goianos, a serem terceirizados. Parte da qual merece ser colacionado abaixo:

Por fim, o valor agregado dos serviços nos 62 municípios selecionados é uma fatia muito pequena do total de atendimentos realizados nos 246 municípios goianos. Ressalta-se que esses municípios foram selecionados pelo critério de vulnerabilidade social (de acordo com estudos realizados pelo IMB), ou seja, em sua maioria são municípios pequenos e com pouca demanda por serviço. Ao juntar todos em um único lote se torna mais atrativo, economicamente, para as empresas interessadas, pois em alguns deles a quantidade de atendimentos não cobre os custos fixos.

Com a provável redução na quantidade de atendimentos, definindo-se pacotes, algumas empresas não teriam como participar do certame por terem um custo médio mais elevado, conforme observado no gráfico 02. O resultado disso, como forma de compensar a redução na oferta (quantidade de atendimentos) seria a elevação do preço de atendimento, reduzindo ou até mesmo eliminando em alguns casos (lotes) a vantagem econômica-financeira para a Administração Pública em terceirizar os serviços de atendimento ao cidadão. Ou seja, a divisão por lotes (redução da quantidade) elevaria o preço dos serviços tornando-os mais caros para a administração Pública.

Desta forma, o fracionamento gera risco de aumento do preço unitário a ser pago pelos cofres da Administração Pública, motivo pelo qual pode ser mitigado em face da ordem econômica. E mais, a opção de fazer um pregão para cada serviço em cada um dos municípios, geraria um grande número de contratos, vez que se tratam de 62 (sessenta e dois) município e 26 (vinte e seis) serviços. E as consequências da multiplicação de contratos seria a necessidade de recursos tecnológicos e financeiros em maiores proporções, o que fere os princípios basilares e constitucionais da Administração Pública. Mesmo que haja a divisão em lotes de Municípios ou serviços para a realização do pregão, inúmeros contratos deverão ser gerenciados, impactando nos custos para o Estado, fato, que por si só, representa anti-economicidade.

Assim sendo, observando a conveniência e economia da gestão, inter-relação entre os serviços, gerenciamento e controle da execução do atendimento ao cidadão, nos ditames da proporcionalidade e razoabilidade, parece-nos mais assertiva a opção de lote único.

Outra consideração que deve prosperar é quanto o desenrolar prático do pregão e contratação, assim vejamos. Na disputa por lote único evita que licitantes que vençam apenas um item (em caso de divisão do objeto em lotes) demonstrem desinteresse no atendimento de serviços localizados em municípios mais remotos no Estado de Goiás, e desistam do item, durante a sessão pública, mesmo tendo conhecimento das penalidades. Ou, situação ainda pior, o contratado realizar uma execução contratual precária.

Em qualquer das problemáticas acima mencionadas, a Administração experimentaria prejuízos de relevante monte, já que nova licitação deverá ser realizada, ficando por período considerável a população goiana sem a prestação do(s) serviço(s).

Ressalta-se que a opção de um pregão com a adjudicação em lote único é abarcada inclusive nos julgados dos órgãos de controle, conforme destacamos. É cediço que a Súmula nº 247 do TCU estabelece que as compras devam ser realizadas por item e não por preço global, sempre que não haja prejuízo para o conjunto ou perda da economia de escala.

Nos ensina Justen Filho que a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento. Nesse sentido, o que dirige a decisão no presente processo não é a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica e econômica, respeito as normas legais, com o objetivo de melhor atender o interesse público.

Certifica-se, com todo o exposto supra, que haverá um ganho na economia de escala, com relação a oferta de serviços nos municípios objeto deste certame em um único contrato.

Assim sendo, observando, em especial, os princípios da razoabilidade e da economicidade, no caso em apreço, a adjudicação por itens implicaria na necessidade de até 1.488 registros diferentes, gerando indubitável custo para a formalização, publicação e gerenciamento. E mesmo que a opção seja por dividir em lotes, os lotes são compostos por itens da mesma natureza, portanto, faz-se razoável a opção por objeto em lote único.

6. REQUISITOS NECESSÁRIOS

As empresas licitantes precisam fazer a comprovação da aptidão para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação. Tal requisito é atendido por meio de "ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA-OPERACIONAL" fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado.

7. VIGÊNCIA CONTRATUAL

O ajuste se dará pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do instrumento, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II, da lei nº 8.666/93, sendo condição indispensável para sua eficácia a publicação do extrato no Diário Oficial do Estado de Goiás, a ser providenciada pela SEAD.

Para a prorrogação, devem ser observados os seguintes requisitos:

- a. A CONTRATADA deve manifestar formalmente o interesse na prorrogação em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do ajuste;
- b. Os serviços prestados regularmente;
- c. Os serviços prestados de acordo com a quantidade prevista;
- d. O valor do contrato deve permanecer economicamente vantajoso para a CONTRATANTE;
- e. A CONTRATANTE deve manter interesse na realização do serviço.

8. PROPOSTA DE PREÇOS

Deve ser apresentado pela proponente o método completo de composição dos preços para cada classificação de serviço, permitindo a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados, atendendo as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

A Proposta de Preços deve manter coerência com todos os termos e condições estabelecidos neste TR, bem como o valor apresentado deve contemplar todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de encargos, contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da lei, inclusive com eventual adequação e integração de seus sistemas com os sistemas do Estado de Goiás.

Vale destacar que não deverão ser computados custos com frete para os serviços de envio de documentos constantes do Anexo I, visto que a Contratante ficará responsável por recolher tais documentos, conforme descrito no subitem 16, do item 9.3, abaixo.

É responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os encargos que influem direta e indiretamente no atendimento do volume e complexidade dos serviços.

9. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

9.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

São obrigações da contratada:

1. Suprir postos de atendimento com materiais de expediente, bem como os específicos necessários à adequada prestação de serviços públicos contratados;
2. Manter a integridade física de sua estrutura de atendimento, não expondo o cidadão a riscos ou inconvenientes ou a situações que firam sua dignidade;
3. Manter acessibilidade de suas unidades físicas, promovendo a inclusão das pessoas com deficiência;
4. Acompanhar o atendimento em todos os municípios contemplados no ajuste contratual;
5. Realizar o atendimento estritamente dentro dos requisitos informados pela SEAD e pelo órgão gestor do atendimento;
6. Realizar, por meio de terminal eletrônico ao final de cada atendimento, a pesquisa de satisfação do usuário;
7. Contabilizar os atendimentos realizados, enviando mensalmente à SEAD o relatório com os valores levantados, por serviço e município, de acordo com o **ANEXO IV - Acordo de Nível de Serviço**;
8. Manter em adequado funcionamento a solução tecnológica utilizada para atendimento;
9. Manter os prazos praticados no Estado de Goiás ou praticar prazos menores para entrega dos documentos que não possam ser entregues imediatamente;
10. Cumprir, rigorosamente, as condições deste TR e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento;
11. Acatar todas as orientações do setor competente da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo fiscal contratual e atendendo às reclamações formuladas;
12. Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;
13. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste TR, razão pelo qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE;
14. Informar por escrito eventuais paralisações ou quaisquer anormalidades no atendimento ou funcionamento da solução tecnológica, e prestar os esclarecimentos que a CONTRATANTE julgar necessários, para que sejam adotadas as providências de regularização. Sendo possível prever a paralisação, esta deve ser comunicada com antecedência de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência à SEAD e ao cidadão;
15. Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE;
16. Garantir, em relação aos seus profissionais contratados, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos neste TR;
17. Assinar e acatar o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade previsto no Edital, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE no ato de assinatura do contrato;
18. Autorizar a realização, pela CONTRATANTE, de vistorias periódicas nas dependências da CONTRATADA, com devido agendamento de horário e mediante a presença de um representante da CONTRATADA.

9.2. PROIBIÇÕES PARA A CONTRATADA

É expressamente vedado à CONTRATADA:

1. Vincular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração;
2. Subcontratar outra empresa para a execução dos serviços objeto deste Termo, sem autorização da Administração Pública, quando ultrapassado o percentual permitido neste Termo de Referência, qual seja 30% (trinta por cento) do total de municípios que terão a prestação de serviços executados pela CONTRATADA.

9.3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São obrigações da contratante:

1. Informar à CONTRATADA alterações relativas ao processo dos serviços contratados;

2. Intermediar junto aos órgãos a capacitação inicial para cada serviço contratado;
3. Intermediar junto aos órgãos nova capacitação sempre que houver alteração no processo dos serviços;
4. Manter em adequado funcionamento a solução tecnológica utilizada pela CONTRATADA para atendimento no que se refere à competência estadual;
5. Informar eventuais paralisações no atendimento ou funcionamento da solução tecnológica, sejam elas causadas por quaisquer motivos. Sendo possível prever a paralisação, esta deve ser comunicada com antecedência de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência à CONTRATADA;
6. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste TR;
7. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a prestação do serviço, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
8. Aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos do serviço prestado, podendo utilizar-se inclusive de vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA;
9. Realizar avaliações de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela CONTRATADA, sempre que aprover à Administração Estadual e sem necessidade de comunicação prévia, independentemente da existência de pesquisas realizadas pela CONTRATADA;
10. Notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;
11. Efetuar o pagamento pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo fiscal, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do Contrato;
12. Exercer fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, sempre em comunicação com a CONTRATADA;
13. Avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, mantendo reuniões periódicas com os responsáveis pelos serviços prestados;
14. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do Contrato;
15. Verificar se os atendimentos foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.
16. Fornecer, distribuir e recolher os documentos retidos pela CONTRATADA, mensalmente, assim como encaminhar os documentos aos órgãos responsáveis pelo arquivamento.

10. CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão prestados de forma presencial e obedecendo às diretrizes da SEAD e dos órgãos gestores de cada serviço, na estrutura física da CONTRATADA, de acordo com seus horários e dias de funcionamento e com todos os recursos necessários fornecidos pela CONTRATADA.

Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá implantar a infraestrutura física e tecnológica, os sistemas informatizados e os sistemas de segurança e deverá treinar, capacitar e preparar seus recursos humanos, conforme os requisitos de gestão e exigências constantes neste TR.

10.1. SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

Para a prestação dos serviços, a infraestrutura física e tecnológica e os sistemas informatizados e de segurança (solução tecnológica) da CONTRATADA devem ser compatíveis com o especificado no **ANEXO II - Requisitos da Plataforma Tecnológica**. Se necessário, para a correta execução do processo de atendimento de cada serviço e para o acompanhamento da quantidade de serviços prestados, a CONTRATADA deverá providenciar a adequação e integração de seus sistemas com os sistemas do Estado de Goiás ou utilizar a plataforma indicada pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação - SEDI, conforme exigências constantes neste TR.

Também deverá fornecer relatórios por serviço e local de atendimento, de forma consolidada, que permitam à gestão de contratos da Administração acompanhar e avaliar o atendimento que está sendo prestado, com base nos requisitos documentados conforme **ANEXO II - Requisitos da Plataforma Tecnológica**.

A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura de telecomunicação e as diversas tecnologias que a compõem, para a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física para a sustentação dos atendimentos.

A CONTRATADA deverá apresentar e validar junto à CONTRATANTE todo o escopo de configuração do sistema de atendimento, conforme necessidade e peculiaridade de cada serviço.

Dessa forma, a solução permeia a prestação de serviços públicos de vários órgãos estaduais, portanto necessita robustez, performance e confiabilidade.

10.2. SUPORTE TÉCNICO

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de suporte técnico de forma a garantir a estabilidade da solução tecnológica em todas as suas localidades. Esta equipe deverá manter comunicação com a equipe responsável nos órgãos e na SEDI, e, sempre que solicitada, repassar as informações necessárias para a manutenção do funcionamento das soluções tecnológicas.

10.3. SUPORTE DE ATENDIMENTO

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de suporte de atendimento de forma a garantir a estabilidade do atendimento. Esta equipe deverá manter comunicação com o Membro da Equipe de Coordenação, responsável pela operacionalização dos atendimentos presenciais ao cidadão na Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão e, sempre que solicitada, repassar as informações solicitadas por esta equipe.

10.4. CAPACITAÇÃO

Para garantir que o atendimento seja prestado de maneira adequada (conforme requisitos de cada órgão responsável pelo serviço) e que os atendentes conheçam as funcionalidades da solução tecnológica utilizada, faz-se necessária a realização de capacitação inicial e também periódica, por meio de treinamentos presenciais ou de uma plataforma de capacitação.

As capacitações iniciais ou as alterações no processo de cada serviço devem ser intermediadas, junto ao órgão gestor correspondente, pela Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

Independentemente de haver necessidade de capacitação inicial ou alterações no processo de cada serviço, a CONTRATADA deve garantir a realização de capacitação periódica trimestral para melhoria contínua dos serviços prestados.

As capacitações devem ser realizadas pela CONTRATADA e informadas, através do **ANEXO III – Relatório de Capacitação**, ao Gestor do Contrato.

10.4.1. COMPETÊNCIAS E HABILIDADES EXIGIDAS

Considerando que a atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento que somente são possíveis de serem atingidos por equipes capacitadas e engajadas, o treinamento dos atendentes deverá ocorrer de forma planejada, levando-se em consideração os requisitos de formação e perfil profissional a seguir:

1. **Escolaridade mínima:** ensino médio completo ou curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.
2. **Atribuições básicas:**
 - Realizar o atendimento ativo e receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
 - Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas;
 - Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade;
 - Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
 - Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado.

3. Perfil Profissional

- Conhecimento básico de Internet;
- Boa capacidade de digitação;
- Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;
- Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

11. SUBCONTRATAÇÃO

A subcontratação deve obedecer aos seguintes quesitos:

1. É permitida a subcontratação desde que respeite a limitação de 30% (trinta por cento) do total de municípios que terão a prestação de serviços executados pela CONTRATADA;
2. É permitida a subcontratação desde que sejam mantidas todas as especificações descritas neste Termo de Referência;
3. É vedada a subcontratação total do objeto do contrato;
4. A subcontratação de que trata este item não exclui a responsabilidade do contratado perante o órgão licitante quanto à qualidade técnica do serviço prestado;
5. A subcontratação depende de autorização prévia por parte do CONTRATANTE, com parecer técnico da fiscalização, ao qual cabe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução dos serviços;

6. O Contratado originário deve submeter à apreciação da Contratante o pedido de prévia anuência para subcontratação, com apresentação do(s) pretendente(s) subcontratado(s) e da respectiva documentação, que deve corresponder a exigida para habilitação nesta licitação;
7. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;
8. O pagamento pela execução dos serviços será efetuado integralmente a CONTRATADA.

12. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES:

ID	PAPEL	Definição/Responsabilidade
1	Gestor do Contrato	Servidor designado pela CONTRATANTE para coordenar e comandar o processo da fiscalização da execução contratual. É o representante da Administração, especialmente designado na forma dos arts. 67 e 73 da lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997, para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual, devendo informar a Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, propor soluções para regularização das faltas e problemas observados e sanções que entender cabíveis.
2	Fiscal do Contrato (Área Demandante)	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto atendido pela CONTRATADA, indicado pela autoridade competente desta área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional e de negócio.
3	Fiscal Técnico	Servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização do objeto do contrato
4	Preposto do Contrato (Empresa CONTRATADA)	Funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Deve possuir conhecimento nas áreas constantes do contexto contratual, como administrativa, tecnologia da informação, prestação de serviços de atendimento ao cidadão.
5	Membro de Equipe de Coordenação (Área Demandante)	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto, com conhecimentos dos processos de trabalho e conhecimento técnico sobre o negócio atendido pelo sistema para implantar, definir e acompanhar os serviços que serão prestados.

12.2. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários e o que segue:

1. Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;
2. Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;
3. Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;
4. Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA;
5. Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato.

12.3 A ausência de notificação por parte da CONTRATANTE referente às irregularidades ou às falhas não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas neste TR.

12.4 A CONTRATADA permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização durante a vigência do Contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução, inclusive atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização, como o tempo de resposta às solicitações.

12.5. À CONTRATANTE é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste TR e do Contrato, juntamente com representante designado pela CONTRATADA.

12.6. Para acompanhamento permanente da prestação dos serviços, avaliação de desempenho e diretriz de atuação da CONTRATADA, deverão ser realizadas reuniões periódicas trimestrais, com a participação da equipe da CONTRATADA e da Secretaria de Estado da Administração e da Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão.

A data de realização de cada reunião será definida pela CONTRATANTE e comunicada com antecedência de 15 (quinze) dias. Será realizada, obrigatoriamente, em Goiânia, na sede da CONTRATANTE. Nos casos de impossibilidade ou, a critério da CONTRATANTE, caso não haja necessidade de realização da reunião, a CONTRATADA será comunicada antecipadamente.

13. AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE a partir da definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços, de forma a manter a qualidade necessária para a execução das atividades propostas, através da análise do cumprimento dos prazos, prazos e disponibilidade estabelecidos no **ANEXO IV - Acordo de Nível de Serviços**.

A CONTRATADA terá até 120 (cento e vinte) dias para aquisição e implantação do sistema eletrônico de avaliação, de forma a atender os requisitos estabelecidos neste Termo. Durante este período, será utilizada avaliação em formulário físico.

13.1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

1. No Acordo de Nível de Serviços está definida a maneira pela qual os serviços serão avaliados e as penalidades a serem aplicadas, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.
2. Os relatórios mensais de Acordo de Nível de Serviços deverão ser gerados de forma a contemplar todas as informações a serem utilizadas nos mecanismos de cálculos, para efeito de aferição dos dados, para análise e posterior autorização do faturamento;
3. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e os prazos estabelecidos pelos indicadores.
4. Os primeiros 60 (sessenta) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.
5. A partir do 61º (sexagésimo primeiro) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo à aplicação do Acordo de Nível de Serviços sobre o passivo não solucionado, e, cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.
6. No caso de avaliação eletrônica, os prazos estabelecidos nos itens 13.1.4 e 13.1.5 começam a ser contados a partir da instalação do terminal eletrônico, respeitado o limite de prazo estabelecido no item 13.
7. A simples aplicação de penalidade por descumprimento do Acordo de Nível de Serviços não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas no contrato.

14. REMUNERAÇÃO E CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

14.1. A remuneração será devida, de acordo com a classificação dos serviços e a quantidade de atendimentos concluídos. Considera-se atendimento concluído aquele que atenda à solicitação do usuário e seja contabilizado pelo sistema de bilhetagem da CONTRATADA e CONTRATANTE.

14.2. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a entrega da Nota Fiscal, emitida pela CONTRATADA e devidamente atestada pela CONTRATANTE, mediante o cumprimento do Acordo de Nível de Serviços;

14.3. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o Gestor de Contrato autorizar o fechamento do período mensal, que deverá ocorrer por meio de acompanhamento de um relatório mensal on-line. E, tal autorização utilizará um mecanismo formal de comunicação previamente definido;

14.5. O gestor terá um prazo de 10 (dez) dias corridos para autorização do fechamento do período mensal. Caso não o faça, entende-se que há autorização tácita, sem prejuízo de correções de valores em faturas futuras que porventura tenham sido cobrados indevidamente, bem como sanções não aplicadas.

14.6. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação ou do mês anterior, quando não vencidas as referidas obrigações.

14.7. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o Estado de Goiás por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

14.8. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e o valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as penalidades, quando houver.

14.9. Na ocorrência de problemas ou falhas nos sistemas de responsabilidade da CONTRATADA que impeçam a execução dos serviços contratados ou a apuração dos atendimentos realizados, a CONTRATADA não fará jus à remuneração referente ao período da ocorrência e estará sujeita aos descontos e sanções administrativas previstas.

14.10. Caso haja apuração dos atendimentos realizados por apenas 01 (uma) das partes, independentemente do motivo, realizar-se-á o pagamento do valor apurado.

15. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste TR, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

15.1. PROPRIEDADE E USO DAS INFORMAÇÕES

Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do Estado de Goiás, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, armazená-las ou utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do Estado de Goiás.

Toda informação originária da prestação dos serviços deverá ser disponibilizada somente pelo Estado de Goiás e a quem o mesmo determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

Visando resguardar o sigilo das informações a que vier a ter acesso a CONTRATADA, será obrigatória a assinatura do **Termo de Responsabilidade - Confidencialidade das Informações**, no ato de assinatura do Contrato, como condição para o início efetivo da prestação dos serviços.

A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

Para os casos de desligamento do funcionário, além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- a) O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após o seu desligamento;
- b) Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados.

A CONTRATADA deverá garantir livre e amplo acesso do CONTRATANTE aos sistemas e dados utilizados para a prestação dos serviços para fins de auditoria, garantindo a perfeita execução contratual.

A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

Não deverá ser permitida a entrada de funcionários da CONTRATADA em suas dependências / pontos de atendimento fora dos horários de expediente estabelecidos.

A CONTRATADA deverá garantir padrões mínimos de segurança aderente a todas as legislações vigentes que garanta, ao cidadão e a CONTRATANTE, que as informações não serão coletadas para outros fins que não os previstos neste Termo de Referência. Que ainda possua mecanismos que permitam a rastreabilidade, preferencialmente individualizada, em caso de suspeita de vazamento ou coleta indevida.

16. DA RESCISÃO

O contrato poderá ser rescindido pelos motivos elencados nos artigos 77 e 78 da lei nº 8.666/93 e nas formas previstas no artigo 79 da mesma lei.

Além das formas previstas legalmente, o contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, por qualquer das partes, com 30 (trinta) dias de antecedência, contados da data do recebimento da referida comunicação, pela outra parte, sem direito a quaisquer indenizações ou compensações para a CONTRATADA.

E ainda, sem prejuízo de outras sanções, constitui motivo para a rescisão contratual pela CONTRATANTE, a subcontratação, ainda que parcial, e no que for permitido, dos serviços objeto deste contrato, sem a prévia e expressa autorização da mesma, quando ultrapassado o percentual de 30% (trinta por cento) do total de municípios que terão a prestação de serviços executados pela CONTRATADA.

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. A proponente que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado de Goiás, será descredenciado do CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital, no Contrato e nas demais cominações legais;

17.2. Em caso de inexecução do contrato, **erro de execução, execução parcial (imperfeita)**, mora de execução, inadimplemento contratual e quebra de sigilo, a CONTRATADA ficará sujeita, além das penalidades referidas no item anterior, a multa de mora, nas seguintes proporções (arts. 77 a 80, lei n. 8.666/93 e lei n. 17.928/2012):

a) 10% sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

b) 0,3% ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte de fornecimento não realizado;

c) 0,7% sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

17.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração;

17.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a CONTRATANTE;

17.5. Advertência e Multa sobre o valor mensal a ser pago a CONTRATADA pela execução insatisfatória do contrato, apurada mensalmente, conforme parâmetros do **Anexo IV - Acordo de Nível de Serviço**, sendo de:

- Advertência - na primeira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
- 1% - multa aplicada na segunda ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
- 3% - multa aplicada a partir da terceira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;

18. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

A troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será feita por meio do Gestor de Contrato (por parte da SEAD) e do PREPOSTO (por parte da CONTRATADA), além dos seguintes meios:

1. Documento Oficial (Carta ou Ofício);
2. Por meio de sistema informatizado para recebimento de demandas;
3. Por meio de correspondência eletrônica (e-mail);

A comunicação formal não poderá ser realizada por meio de formas/aplicativos diversos dos citados neste item.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

As partes ficam adstritas, ainda, às seguintes disposições:

19.1. A CONTRATADA declara ter condições financeiras próprias para suportar as despesas necessárias ao fiel cumprimento das obrigações assumidas neste instrumento, não se responsabilizando, a SEAD, pelo aporte de recursos para a execução dos serviços;

19.2 A tolerância em relação à inobservância de quaisquer cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento não constituirá precedente, renovação ou modificação dos termos do presente contrato, que só poderá ser alterado mediante expressa estipulação escrita;

19.3. A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;

19.4. A CONTRATADA declara que aceita o presente Termo de Referência, nos termos e condições pactuados neste instrumento, obrigando-se, por si e por seus prepostos, a cumpri-lo fielmente, especialmente no que se refere aos procedimentos operacionais que a SEAD vier a estipular para a execução do presente TR, a prazos, modelos e condições para a remessa de documentos, relatórios e prestações de contas. A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

20. DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO / FORO

Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos.

As partes elegem o foro da Comarca de Goiânia, capital do Estado de Goiás, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solucionar as questões judiciais oriundas do presente Contrato.

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I - Serviços de Atendimento

ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	OBS.	UNIDADE	QUANT.	VALOR MÉDIO UNITÁRIO	VALOR MÉDIO TOTAL
1	Emissão IPVA	Impressão de documentos e boletos	Guarda de documentos	Atendimento	16.025	R\$ 2,70	R\$ 43.267,50
2	Emissão de Boletão de multas	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	4.583	R\$ 2,70	R\$ 12.374,10
3	Emissão de boleto dívida ativa	Regularização	Guarda de documentos	Atendimento	2.300	R\$ 3,70	R\$ 8.510,00
4	2a via CRLV	Impressão de		Atendimento	4.580	R\$ 2,70	R\$ 12.366,00

		documentos e boletos					
5	Emissão certidão negativa	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	960	R\$ 2,70	R\$ 2.592,00
6	Emissão DARE parcelada	Regularização		Atendimento	6.400	R\$ 3,70	R\$ 23.680,00
7	Emissão DARE infração	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	3.200	R\$ 2,70	R\$ 8.640,00
8	Emissão de boleto Ipasso	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	4.870	R\$ 2,70	R\$ 13.149,00
9	Licença de Pesca Federal	Cadastro		Atendimento	960	R\$ 9,20	R\$ 8.832,00
10	Licença de Pesca Estadual	Cadastro		Atendimento	960	R\$ 9,20	R\$ 8.832,00
11	Atestado de Bons Antecedentes Criminais	Solicitação de Serviço		Atendimento	1.944	R\$ 4,15	R\$ 8.067,60
12	Certidão de Quitação Eleitoral	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	1.920	R\$ 2,70	R\$ 5.184,00
13	Certidão de Crimes Eleitorais	Impressão de documentos e boletos		Atendimento	960	R\$ 2,70	R\$ 2.592,00
14	Prestação de informações cadastrais - Agrodefesa - (1ª Etapa - Regularização)	Regularização	1ª parte do atendimento	Atendimento	2.760	R\$ 3,70	R\$ 10.212,00
15	Prestação de informações cadastrais - Agrodefesa - (2ª Etapa - Emissão de declaração)	Impressão de documentos e boletos	2ª parte do atendimento (c/ guarda de documentos)	Atendimento	2.760	R\$ 2,70	R\$ 7.452,00
16	Transferência de propriedade de veículo	Cadastro	Guarda de documentos	Atendimento	27.470	R\$ 9,20	R\$ 252.724,00
17	Comunicado de venda de veículo	Cadastro	Guarda de documentos	Atendimento	18.324	R\$ 9,20	R\$ 168.580,80
18	Recadastramento anual de aposentados e pensionistas	Alteração Cadastral	Guarda de documentos	Atendimento	1.365	R\$ 6,40	R\$ 8.736,00
19	Alteração bancária Ipasso	Alteração Cadastral		Atendimento	5.423	R\$ 6,40	R\$ 34.707,20

20	Mudança de plano Ipasgo	Alteração Cadastral		Atendimento	2.450	R\$ 6,40	R\$ 15.680,00
21	Emissão Guia de Transito Animal (1ª Etapa -Cadastro)	Cadastro	1ª parte do atendimento	Atendimento	2.760	R\$ 9,20	R\$ 25.392,00
22	Emissão Guia de Transito Animal (2ª Etapa - Emissão da GTA)	Impressão de documentos e boletos	2ª parte do atendimento (c/ guarda de documentos)	Atendimento	2.760	R\$ 2,70	R\$ 7.452,00
23	2a via CRV	Solicitação de Serviço	Guarda de documentos	Atendimento	11.450	R\$ 4,15	R\$ 47.517,50
24	Boletim de Ocorrências on-line	Cadastro		Atendimento	2.880	R\$ 9,20	R\$ 26.496,00
25	Parcelamento IPVA Detran	Regularização		Atendimento	4.580	R\$ 3,70	R\$ 16.946,00
26	Parcelamento IPASGO	Regularização		Atendimento	2.983	R\$ 3,70	R\$ 11.037,10
				Totais	137.627		R\$ 791.018,80

ANEXO II - Requisitos da Plataforma Tecnológica

Requisitos:

1. Permitir integração ao webservice já existente da CONTRATANTE onde deverá ser enviado pela CONTRATADA, de forma criptografada, na requisição dados mínimos do colaborador da CONTRATADA e da conexão que identifiquem de forma única cada um dos atendimentos. Devendo conter no mínimo:
 - Nome completo do atendente
 - CPF do atendente
 - Unidade de atendimento
 - Município do Atendimento
 - Identificador Único do registro do atendimento na CONTRATADA
 - Avaliação realizada
2. O Identificador Único do registro do atendimento deverá ter serviço específico para confirmação do mesmo ou até sua decriptografia.
3. Após o encerramento do atendimento de um serviço no sistema da CONTRATANTE, será disponibilizado um serviço de confirmação do resultado do atendimento.
4. A CONTRATADA deverá disponibilizar um serviço que permita a CONTRATANTE, a qualquer tempo buscar a lista de atendimentos realizados para fins de controle e acompanhamento contendo parâmetros mínimos de: identificador do atendimento, intervalo de tempo e status de atendimento
5. Deve ser disponibilizado serviço específico para informar o horário de funcionamento de cada unidade e se a mesma está aberta ou não.
6. Só serão considerados atendimentos válidos os que forem iniciados na plataforma da CONTRATADA e estiverem com status finalizado na plataforma da CONTRATANTE.
7. Garantir a autenticação única de usuário no sistema da CONTRATADA com mecanismos de auditoria de identificação de acessos.
8. Integração com certificados SSL para garantir o tráfego criptografado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
9. A CONTRATADA deverá fornecer ambiente similar ao de produção para fins de homologação, testes, treinamentos para cada um dos serviços que serão disponibilizados pela CONTRATANTE.
10. O ambiente de homologação da CONTRATADA deve estar disponível também em regime 24x7 para atuação das equipes da CONTRATANTE.
11. Recursos adicionais para completa execução do serviço deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA e validados no ambiente de homologação antes da sua entrada em execução para garantir o completo atendimento dos serviços da CONTRATADA.
12. Terminal de Avaliação Eletrônico:
 - Deverá ser disponibilizado 01 (um) terminal de avaliação de atendimento para cada posto de atendimento;
 - Deverá ser conectado ao microcomputador do atendente através de conexão do tipo USB;
 - Deverá possuir sinal visual (LED) para sinalizar que o equipamento está energizado e em funcionamento;
 - Deverá possuir sinal visual (LED) para confirmar a avaliação realizada pelo usuário;
 - Deverá possuir proteção física da visualização dos botões, de forma de proporcionar privacidade na avaliação pelo usuário;
 - Deverá ser instalado de forma que o atendente tenha difícil acesso físico e visual ao equipamento, evitando a prática não autorizada de auto avaliação;

- Deverá possuir em sua arte visual, de forma visível ao cidadão, a informação de que a avaliação é sigilosa e anônima.

13. Ao início da execução das atividades, para realização dos ajustes de integração, para garantir o completo funcionamento da solução, será necessário disponibilização de equipe técnica da contratada para realizar a integração ao ambiente da contratante.

ANEXO III - Relatório de Capacitação Periódica

OBJETIVO DA CAPACITAÇÃO	
JUSTIFICATIVA DA CAPACITAÇÃO	
ÓRGÃO ESTADUAL RELACIONADO À CAPACITAÇÃO:	
SERVIÇOS RELACIONADOS À CAPACITAÇÃO:	
DATA	LOCAL
INSTRUTOR	
METODOLOGIA	
DESCRIPTIVO DA CAPACITAÇÃO	
RESULTADO ATINGIDO	
PARTICIPANTES	ASSINATURA

ANEXO IV - Acordo de Nível de Serviço

1. O presente Acordo de Nível de Serviços define a maneira pela qual a prestação de atendimento para serviços contratados será avaliada.
2. A periodicidade de medição dos indicadores de nível de serviço será mensal. A CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao mês que será medido, o relatório referente à medição do Acordo de Nível de Serviço desse período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes.
3. Para fins de medição dos indicadores, os serviços obedecerão a tabela de classificação - ANEXO I.
4. Os seguintes indicadores são contemplados neste acordo:

N	Indicador	Forma de Cálculo	Nível aceitável	Forma de Apuração
1	Tempo Médio de Atendimento	Medição do tempo decorrido do início da prestação do atendimento até sua finalização	Impressão de documentos e boletos (papel comum), e Consulta de informações - até 10 minutos Cadastro (novo ou alteração) - até 15 minutos Regularização - até 20 minutos Solicitação de serviço - até 10 minutos	Relatório gerado pelo Sistema de Atendimento da CONTRATANTE
92	Índice de Satisfação	% (Total de atendimentos com nota maior ou igual a 06) / (Total de atendimentos avaliados) Ou % (Total de atendimentos com avaliações positivas) / (Total de atendimentos avaliados)	Mínimo de 60% de Satisfação	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento
3	Índice de avaliações efetuadas	% (Avaliações efetuadas / Total de atendimentos realizados)	Mínimo de 20% de avaliações	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento

Na hipótese de o índice de satisfação ou o índice de avaliações efetuadas sofrerem impacto negativo devido ao baixo número de atendimentos (até 05 atendimentos mensais) estes critérios poderão ser desconsiderados.

Cada indicador tem um Nível de Serviço associado e seu não cumprimento será objeto de penalidade, conforme item **15.5** deste Termo de Referência;

6. O relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento da CONTRATADA deve conter as seguintes informações mínimas:

- a) A quantidade de atendimentos por órgão, por serviço e por posto de atendimento;
- b) Tempo médio de atendimento por órgão, por serviço e por posto de atendimento;
- c) Média da satisfação do usuário por órgão, por serviço e por posto de atendimento;
- d) Índice de avaliações efetuadas por órgão, por serviço e por posto de atendimento;

7. Com relação ao indicador de "Índice de Satisfação", as informações de avaliação serão obtidas de forma eletrônica, ao final de cada atendimento, através de dispositivo de hardware externo a ser disponibilizado para o cidadão, conforme especificado no **ANEXO II - Requisitos da Plataforma Tecnológica**.

7.1. Não será permitida a prática de auto avaliação, avaliação por terceiros que não o cidadão ou interferência na avaliação realizada pelo cidadão

7.2. Caso constatada alguma das práticas mencionadas no item 7.1, será aplicada a multa conforme previsto no item 15.3-d. Casos de reincidência serão objeto de avaliação da viabilidade de manutenção do contrato.

ANEXO V - DETALHAMENTO FLUXO DE SERVIÇOS

(ARQUIVO EM PDF – ANEXO)



Documento assinado eletronicamente por **LARA GARCIA BORGES FERREIRA, Subsecretário (a)**, em 18/08/2021, às 09:34, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO MAGALHAES DABADIA, Secretário (a) de Estado**, em 18/08/2021, às 19:44, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000022893882** e o código CRC **9B39409C**.

SUBSECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA
RUA 82 300, PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, 7º ANDAR - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74015-908 - .



Referência: Processo nº 20200005030705



SEI 000022893882



ANEXO V - TR

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUBSECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

DETALHAMENTO DO FLUXO DE SERVIÇOS – ATENDIMENTO NAS UNIDADES VAPT VUPT

AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA – AGRODEFESA.....	3
1. Emissão da Guia de Trânsito Animal	3
2. Prestação de informações cadastrais (Emissão de Declaração de Informações Cadastrais) .	5
DETRAN GOIÁS	5
3. Comunicação de Venda do Veículo	5
4. Emissão de Boleto Dívida Ativa Licenciamento.....	8
5. Emissão de Boleto IPVA - Licenciamento Anual do Veículo - Emissão do CRLV.....	8
6. Emissão de DUAs para Pagamento de Multa à Vista	10
7 Parcelamento de IPVA	11
8. Segunda Via de CRLV (Impressão).....	12
9. Segunda Via de CRV	13
10. Transferência de Propriedade Veicular	16
GOIÁS PREVIDÊNCIA	20
IPASGO	22
12. Acordo e Parcelamento	22
13. Alteração Bancária / Autorização para Débito em Conta	22
14. Emissão de Boletos	23
15. Mudança de Plano Ipasgo de Conforto Especial para o Básico	23
MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO	24
16. Licença de Pesca Federal – MAPA	24
SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA.....	24
17. Certidão Negativa de Débitos da Economia / Fazenda Estadual	24
18. Emissão de DARE Parcelamento IPVA	25
19. Emissão de DARE de Infração	25
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	26



SEAD
Secretaria de Estado
da Administração



20. Licença de Pesca Estadual.....	26
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA – SSP.....	26
21. Atestado de Antecedentes	26
22. Boletim de Ocorrências On-line	29
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE	30
23 Certidão de Crimes Eleitorais.....	30
24. Certidão de Quitação Eleitoral.....	31



DETALHAMENTO DO FLUXO DE SERVIÇOS

AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA – AGRODEFESA

1. Emissão da Guia de Trânsito Animal

1.1. Requisitos Especificados

- **Taxa:** A soma do valor da Guia (R\$ 12,7) + valor da quantidade de animais transportados (o valor da quantidade de animais transportados altera de acordo com a espécie animal e se a finalidade da GTA for abate ou não).

Se Finalidade não for Abate, cobra-se os seguintes valores:

- ✓ Animais silvestres, Caprinos, Ovinos: R\$ 0,13 por animal
- ✓ Bovino ou Equídeos: R\$ 0,26 por animal
- ✓ Suídeos: R\$ 0,06 por animal
- ✓ Aves: R\$ 0,26 a cada mil aves
- ✓ Animais Aquáticos: R\$ 0,26 por tonelada de animais

Se Finalidade for Abate, cobra-se os seguintes valores:

- ✓ Caprinos, Ovinos, Suídeos: R\$ 0,13 por animal
- ✓ Bovino ou Equídeos: R\$ 1,59 por animal
- ✓ Aves: R\$ 1,59 a cada mil aves
- ✓ Animais Aquáticos: R\$ 1,59 por tonelada de animais
- ✓ Animais Silvestres: R\$ 0,32 por animal

- **Prazo:** Liberação imediata do documento após a confirmação do pagamento pela rede bancária. Tempo estimado de 15 a 40 minutos.

- **Local para retirar o documento:** Na própria Unidade.

- **Quem pode retirar o documento:** O titular, procurador ou responsável legal, mediante apresentação da documentação pessoal.

- Requisitos / Documentação necessária:

- ✓ Documento pessoal com foto – RG ou CNH, Carteiras de Conselhos de Classe ou Procuração, por semelhança ou verdadeira, autenticada em cartório (se for um representante legal, com validade de até seis meses conforme Instrução Normativa 11/2018);
- ✓ Comprovante de Pagamento do DARE (no retorno ao balcão para buscar a documentação emitida).

1.2. Processo de Atendimento

p.1. Acessar o sistema SIDAGO (sidago.agrodefesa.gov.br);

p.2. No menu Lateral Esquerdo, clicar em “Defesa Animal”, “Documentos” e depois em “Guia de Trânsito Animal (GTA)”;

p.3. Clicar no botão vermelho com a opção “+” no canto superior direito;

p.4. Escolher a espécie animal, o produtor de origem da GTA e clicar em “Próximo”;

p.5. Para escolher o produtor de origem, basta digitar o CPF e clicar em “Pesquisar” Depois, escolher a propriedade desejada e clicar em “Selecionar”;



p.6. Preencher a quantidade de animais a serem transportados, por idade e sexo, dentro das quadrículas. Depois clicar em próximo;

p.7. Escolher a finalidade, o meio de transporte, e o destinatário da GTA. Clicar em Próximo;

p.8. Para escolher o destinatário, basta digitar o CPF/CNPJ e clicar em “Pesquisar”. Depois, escolher a propriedade/estabelecimento desejado e clicar em “Selecionar”;

p.9. Preencher a validade, os atestados de exame (se houverem), a forma de pagamento (DARE) e clicar em Emitir. O item Meio de transporte é outro item separado, seria então o item p.8.;

p.10. Requisitante da GTA: Caso o solicitante da GTA não seja o próprio produtor, mas sim seu representante legal, munido de procuração, informar neste campo a opção “Outros”, e preencher depois o nome e CPF do Requisitante;

p.11. Validade: O sistema preenche automaticamente um prazo de 03 dias para o trânsito. Mas o prazo pode ser alterado de 01 a 07 dias, por pedido do solicitante, caso o meio de transporte dos animais seja rodoviário (animais embarcados). Para animais transportados a pé (tangidos ou tocados), o prazo pode variar de 01 até 30 dias, de acordo com a solicitação do produtor;

Obs: Quando o destino dos animais for um evento, a data de validade da GTA não poderá ultrapassar a data limite de realização do mesmo.

p.12. Pagamento: Se o solicitante já possuir um DARE paga, basta escolher a opção DARE = “Aproveitar saldo em DAREs existentes”, e clicar no campo “CONSULTAR DARES COM SALDO REMANESCENTE”. Caso o produtor ainda não possua saldo, selecionar a opção “Geração de DARE automática”, neste caso o sistema gerará um DARE no valor exato da GTA solicitada.

O sistema só aceitará DAREs que tenham sido emitidos no CPF ou CNPJ da Origem/Destino, e que tenham valor remanescente para utilização.

Neste caso, após a emissão do documento, o sistema já disponibilizará a GTA para Impressão;

p.13. Pagamento: Se o solicitante não possuir um DARE pago, escolher a opção DARE = “Geração de DARE automática”;

Neste caso, após a emissão do documento, o sistema já disponibilizará a DARE para pagamento da GTA. Orientar o produtor a pagar o documento e retornar;

p.14. Caso o solicitante tenha optado pelo processo da etapa 12, após o retorno do solicitante com a apresentação do pagamento do boleto correspondente, clicar na opção “Checar Pagamento” que aparecerá na mesma tela aonde constava o boleto. Após isso, o sistema conferirá o pagamento junto ao banco, e se autorizado, irá liberar a impressão da GTA;

Obs: O processo de confirmação de pagamento no banco pode demorar até 10 minutos.

p.15. Imprimir a GTA e entregar ao Produtor. Não fechar a janela enquanto a GTA não for conferida pelo produtor;

p.16. Apertar F5 no teclado e imprimir a segunda via da GTA que será arquivada.

p.17. Assinar as duas vias da GTA e colher a assinatura do produtor ou seu representante, também em ambas vias;



p.18. Entregar a primeira via da GTA ao Produtor. Guardar a segunda via, junto a procuração, caso haja, para posterior recolhimento.

2. Prestação de informações cadastrais (Emissão de Declaração de Informações Cadastrais)

2.1. Requisitos Especificados

- **Taxa:** R\$ 6,39
- **Prazo:** Liberação imediata do documento após a confirmação do pagamento pela rede bancária. Tempo estimado de 15 a 40 minutos.
- **Local para retirar o documento:** Na própria Unidade
- **Quem pode retirar o documento:** O titular, procurador ou responsável legal, mediante apresentação da documentação pessoal
- **Requisitos / Documentação necessária:**
 - ✓ Se identificar como produtor;
 - ✓ Apresentação de CPF ou RG ou como representante legal com a procuração;

2.2. Processo de Atendimento

- p.1.** Acessar o SIDAGO;
- p.2.** No menu Lateral Esquerdo, clicar em “Cadastros Agropecuários” e depois em “Declaração de Informações Cadastrais”;
- p.3.** Clicar no botão vermelho com a opção “+” no canto superior direito;
- p.4.** Digitar CPF/CNPJ do Produtor e clicar em Pesquisar;
- p.5.** Abrirá uma janela com o nome do Produtor escolhido. Clique Em selecionar. E depois clique em salvar, no canto inferior direito;
- p.6.** Acesse o menu “Financeiro” e em seguida “DARE”
- p.7.** Digite o Nome ou CPF do Produtor nos campos correspondentes, e clique em Pesquisar;
- p.8.** Será listado o produtor desejado, em frente ao seu nome, na coluna “Situação Financeira” clique em cima do número da DARE;
- p.9.** Clique no botão “Gerar Boleto Bancário”, com o símbolo de uma bandeira. O sistema já disponibilizará a DARE para pagamento da Declaração. Orientar o solicitante a pagar o documento e retornar;
- p.10.** Após o retorno do solicitante com a apresentação do pagamento do boleto correspondente, repetir os passos 6 e 7;
- p.11.** Clicar no botão “Imprimir Registro”, com o desenho de uma impressora
- p.12.** Imprimir a declaração e entregar ao solicitante.

DETRAN GOIÁS

3. Comunicação de Venda do Veículo

3.1. Requisitos Especificados

- O Comunicado de Venda é um instrumento previsto no Art. 134 do CTB, que passa a responsabilidade sobre o veículo para o comprador. Para realizar o serviço, o Proprietário/Representante Legal deve procurar um posto de atendimento do DETRAN-



GO munido de documento de identificação pessoal e do CRV (original + cópia simples, ou, cópia autenticada) devidamente preenchido e com firmas reconhecidas das assinaturas como “verdadeira”, “autentica” ou “aposta na presença do tabelião”; ou ainda ATPV-e (original + cópia simples, ou, cópia autenticada) com firmas reconhecidas das assinaturas como “verdadeira”, “autentica” ou “aposta na presença do tabelião” caso documento já seja digital.

- Deverá ser comunicado ao DETRAN-GO a venda do veículo, ficando registrado no sistema RENAVAM. Com isso, o proprietário vendedor ficará isento de todas as responsabilidades pertinentes ao veículo em questão (infrações, pontuação na CNH, ou quaisquer débitos posteriores ao comunicado). Este serviço é gratuito.

OBS1: Se o cliente cidadão apresentar o CRV original juntamente com a fotocópia o atendente poderá autenticá-la, uma vez que o seu carimbo tem fé pública;

OBS2: É permitida a realização do Comunicado de Venda para veículos financiados na modalidade Arrendamento Mercantil (Leasing) desde que o CRV esteja devidamente preenchido pelo Banco e com reconhecimento de firma das assinaturas como “verdadeira”, “autentica” ou “aposta na presença do tabelião” acompanhado da cópia simples da Procuração enviada pelo banco;

OBS3: O serviço poderá ser solicitado por terceiros sem Procuração, desde que apresente o requerimento de Comunicado de Venda (disponível no site do DETRAN-GO) devidamente preenchido e assinado pelo Proprietário Vendedor conforme assinatura constante no verso do CRV;

OBS4: Quando o serviço for solicitado através de Procuração anexar ao processo cópia autenticada da mesma, do Documento de Identificação e CPF do procurador;

OBS5: Quando solicitado pelo Proprietário/Vendedor não será exigido o Requerimento, uma vez que, após a execução do serviço, será impresso a Declaração do Comunicado de Venda que deverá ser assinada pelo mesmo;

OBS6: Serão permitidos Comunicados de Venda solicitados pelo comprador somente quando os veículos estiverem apreendidos no PÁTIO do DETRAN-GO. Nesse caso o comprador poderá solicitar o serviço sem o Requerimento e/ou Procuração;

OBS7: Nos casos em que o CRV não possuir a alínea “C” não será necessário o reconhecimento de firma da assinatura do comprador (não dispensa a assinatura);

OBS8: Poderá comunicar venda de veículos que em seu registro existir prenotado restrição administrativa de Impedimento de Licenciamento (Embargo), pois, o comunicado de venda é superior ao “Embargo” no aspecto da responsabilidade sobre o veículo;

OBS9: Se existir gravame ativo em nome do proprietário vendedor, não será solicitado o serviço pois, se não existe a informação “VEÍCULO TEVE O GRAVAME BAIXADO PELO AGENTE FINANCEIRO” o mesmo não pode ser vendido, e conseqüentemente, não pode comunicar a venda. Se houver gravame em nome do adquirente (comprador) não há impedimento;

OBS10: O serviço pode ser solicitado pelo proprietário (vendedor) através do aplicativo do DETRAN-GO (DETRAN GO ON), exceto nos casos em que o veículo esteja registrado em nome do vendedor Pessoa Jurídica (CNPJ) e se tiver passado mais de 30 dias da data da venda (mais antiga no verso do CRV);



OBS11: De acordo com a Portaria nº 337/2019 – DETRAN-GO, é proibido o cancelamento do comunicado de venda, mas excepcionalmente é permitido em casos de erros de digitação, fraudes e também em casos de distrato, neste último caso, se o proprietário (vendedor) e o comprador desejarem deverão requerer o cancelamento à Gerência de Veículos (GEVEI) via protocolo com a seguinte documentação:

- Requerimento/Formulário (Anexo I) da Portaria nº 337/2019 deverá ser apresentado com a Declaração conjunta de desistência da venda do veículo (Anexo II) da 337/2019 assinado, datado e com firma reconhecida por autenticidade do comunicante (vendedor) e do comunicado (comprador) ou representante legal;
- Cópias simples da Carteira de Identidade ou CNH, do CPF e Comprovante de Endereço do vendedor e do comprador, acompanhadas dos originais para comprovação;

OBS: Se for pessoa jurídica, acrescentar a documentação completa da Pessoa Jurídica (contrato social ou equivalente, RG e CPF do Administrador e Cartão CNPJ atualizado).

Documentação Exigida:

- ✓ Cópia autenticada frente e verso do CRV devidamente preenchido (todos os campos), datado e assinado, sem rasuras, com reconhecimento de firma das assinaturas do Vendedor e Comprador como “verdadeira”, “autêntica” ou “aposta na presença do tabelião” ou ainda ATPV-e (original + cópia simples, ou, cópia autenticada) com firmas reconhecidas das assinaturas como “verdadeira”, “autêntica” ou “aposta na presença do tabelião” caso documento já seja digital;
- ✓ O Requerimento será necessário somente nos casos de terceiros sem procuração;
- ✓ Quando o serviço for solicitado por Representante Legal anexar ao processo cópia autenticada da Procuração, Documento de Identificação e CPF do procurador.

3.2. Processo de Atendimento

p.1. Identificar o Proprietário ou Representante Legal através de um documento de identificação válido e conferir toda a documentação apresentada;

OBS1: Não é necessário consultar o selo do reconhecimento de firma, para executar o Comunicado de Venda;

OBS2: O sistema foi adaptado para que no momento da solicitação do serviço de “Transferência de Propriedade” busque automaticamente a data de aquisição informada no serviço de “Comunicação de Venda”, ou seja, deve-se ter muita atenção na hora de informar a data de aquisição pois não existe possibilidade de correção da mesma em casos de erros. A data que vale como data de aquisição sempre será a mais antiga, independente se é do reconhecimento de firma do vendedor, comprador ou da data de preenchimento.

p.2. Consultar o Sistema RENAAM na Função “2001” para confirmar a propriedade, os dados, restrições, gravame e a situação geral do veículo (ver OBS8 e OBS9 acima);



p.3. Solicitar o serviço na Função “A001 → Comunicação de Venda→ Inclusão Comunicado de Venda”;

p.4. Imprimir o Comprovante do Comunicado de Venda e pedir para o cliente cidadão conferir atentamente todas as informações e assinar as duas vias. Neste ponto, é importante que o atendente também confira os dados digitados, pois constatado algum erro, o próprio atendente ainda pode corrigir no Menu “Acompanhamento” ou Editar”;

p.5. Finalizar o atendimento, destacar uma das vias para o cliente cidadão e anexar a outra via no processo;

p.6. Listar o serviço na Relação de Processos de Veículos e ao final do expediente entregar ao responsável pelo arquivo da unidade.

OBS: Os processos devem ser arquivados em caixas Box e quando esgotada a capacidade do arquivo de cada unidade deverão ser encaminhados à Sede Administrativa do DETRAN-GO – Setor de Arquivo, onde receberão tratamento específico.

OBS: Operacionalidade

a. Na barra de ferramentas, “Função A001” e teclar “Enter”. Em seguida, digitar a placa e clicar em "Buscar" e depois no ícone “Abrir Serviço”;

b. Na tela seguinte, selecionar a opção "Comunicação de Venda" →"INCLUSÃO COMUNICADO DE VENDA". Ao abrir "Lista de Serviços Escolhidos", conferir se a opção desejada está correta, e clicar no ícone "Prosseguir >>>"

c. Na próxima tela, selecionar o requerente do serviço e em seguida clicar no ícone "Confirmar";

d. Na tela seguinte digitar o CPF do comprador. Caso este já tenha cadastro o sistema irá informar de forma automática, caso contrário basta digitar os dados do comprador. Preencher os dados da compra: valor da venda, datas e número do CRV clicando em seguida no ícone “Salvar”;

e. Na próxima tela imprimir o formulário da Comunicação de Venda, pedir para o cliente cidadão conferir e assinar destacando a via que ficará com ele, em seguida clicar no ícone “Continuar”;

f. Na tela seguinte clicar em "Continuar" até aparecer a tela da conclusão do serviço.

4. Emissão de Boleto Dívida Ativa Licenciamento

O DETRAN/GO passou a inscrever na Dívida Ativa, Licenciamentos em atraso. Para emitir boleto, basta seguir o processo de atendimento do serviço “Emissão de Boleto IPVA - Licenciamento Anual do Veículo - Emissão do CRLV” e clicar em cima da palavra Dívida Ativa. Licenciamentos que já foram encaminhados para protesto, o cliente cidadão deverá procurar Cartório de Protestos para emitir boleto. Caso a pessoa possua vários veículos registrados em seu CPF/CNPJ é possível consultar quais veículos estão com licenciamento na dívida ativa ou em protesto, através da Função SDA01, além do cartório onde se encontra o respectivo protesto.

5. Emissão de Boleto IPVA - Licenciamento Anual do Veículo - Emissão do CRLV

5.1 Requisitos Especificados



A emissão do DUA para pagamento do IPVA, Licenciamento e DPVAT (DPVAT apenas exercício 2020 e anteriores) pode ser solicitada presencialmente nos postos de atendimento ou via internet através do site do DETRAN-GO (www.detrان.go.gov.br) ou do aplicativo DETRAN GO ON. Serviço permitido apenas para o Proprietário ou Representante Legal. O calendário para pagamento das cotas do IPVA e Licenciamento está disponível no site do DETRAN-GO;

Documentação exigida:

- ✓ Quando se tratar de Pessoa Jurídica será necessária Cópia Autenticada do Contrato Social ou equivalente e documentos pessoais (RG e CPF) do (s) sócio (s) administrador (es) + CNPJ que poderá ser retirado no site da Receita Federal;
- ✓ Quando o serviço for solicitado por Representante Legal será necessária cópia autenticada da Procuração e Documento de Identificação + CPF do procurador.

OBS1: Se o serviço for solicitado pelo proprietário (pessoa física) não é necessário recolher cópia dos documentos pessoais;

OBS2: Se houve mudança de endereço o atendente deverá primeiramente efetuar o serviço de Alteração de Endereço para somente depois solicitar o Licenciamento (ver Alteração de Endereço);

OBS3: Se o cliente cidadão preferir, poderá realizar o parcelamento de todos os débitos vinculados ao Licenciamento Anual do veículo através das empresas credenciadas para parcelamento através de cartão de crédito. Caso o IPVA esteja "AUTUADO" não será possível o parcelamento pelas empresas de cartão de crédito, no caso específico de IPVA, o proprietário deverá ser encaminhado para a Secretaria da Economia (antiga SEFAZ) ou AGENFA (– ver alínea "g" do item "Serviços de Veículos" no início deste documento).

OBS4: Desde 01/01/2021, não há mais emissão do CRLV em meio físico (papel moeda – "verdinho"). Por esse motivo, o cliente cidadão, após o pagamento das respectivas taxas de licenciamento, deve ser orientado a emitir o CRLV-e em formato A4 pelo site do DETRAN-GO, ou pelo aplicativo DETRAN GO ON, ou ainda pelo aplicativo CARTEIRA DIGITAL DE TRANSITO do DENATRAN. O cliente cidadão ainda tem a opção de solicitar presencialmente em qualquer Unidade Vapt Vupt, a impressão do CRLV A4 em papel comum (atendente solicita através da Função A060). Vale ressaltar que o CRLV A4 pode levar até 24h para ser disponibilizado, pelo site ou via aplicativos ou ainda presencialmente, após o devido pagamento da taxa.

5.2 Processo de Atendimento

p.1. Identificar o Proprietário ou Representante Legal através de um documento de identificação válido e conferir toda a documentação apresentada se for o caso;

p.2. Consultar o Sistema RENAVAL na Função "2001" para confirmar a propriedade, os dados, multas, situação geral do veículo ou alguma restrição que impeça a emissão do documento;

p.3. Solicitar o serviço na Função "2001 → Placa/CPF", Menu "Financeiro" e clicar nos exercícios desejados;



p.4. O cliente cidadão pode escolher duas formas de pagamento: DUA – pagamento exclusivo na Caixa Econômica Federal ou Lotéricas, baixa online; Boleto/Título Bancário - pagamento em qualquer banco, baixa em até 5 dias úteis.

p.5. Imprimir o DUA/Boleto, pedir para o cliente cidadão conferir as informações. É importante que o atendente também confira os dados para evitar possíveis erros e pagamentos indevidos. Conferir se o valor total de multas que foi impresso no DUA corresponde ao valor informado no sistema, caso contrário, deverão ser emitidas para pagamento através da Função “5152” (somente os Autos de Infração que não constam no DUA do licenciamento). Caso o cliente queira fazer o parcelamento de multas ou qualquer débito parcelável vinculado ao licenciamento no cartão de crédito, a emissão do CRLV ocorrerá normalmente, desde que todos os débitos (IPVA, Licenciamento, multas e DPVAT) estejam quitados;

p.6. Orientar o cliente cidadão quanto ao pagamento do(s) DUA(s) e ao prazo e opções para emissão do CRLV A4;

p.7. Listar o serviço na Relação de Processos de Veículos quando houver algum documento a ser arquivado (Contrato Social, Procurações, etc.) e ao final do expediente entregar ao responsável pelo arquivo da unidade.

OBS: Os processos devem ser arquivados em caixas Box e quando esgotada a capacidade do arquivo de cada unidade serem encaminhados à Sede Administrativa do DETRAN-GO – Setor de Arquivo, onde receberão tratamento específico.

OBS: Operacionalidade

a. Consultar na Função “2001”, pela placa ou pelo CPF do cliente cidadão na “Base Local”;

b. Na tela com os dados gerais do veículo, no lado direito, clicar no Menu “Financeiro”;

c. Abrirá uma janela com a consulta dos dados financeiros do veículo, atentar-se para o valor total dos débitos do veículo, pois em algumas situações, o valor impresso no DUA diverge do apresentado na consulta. Quando não sair no boleto os licenciamentos dos anos anteriores, emitir cada um à parte. Para imprimir o boleto, basta clicar no exercício desejado. Os boletos de IPVA que estejam atuados pela Secretaria da Economia (antiga SEFAZ) devem ser solicitados diretamente num posto de atendimento da própria Secretaria da Economia (antiga SEFAZ) ou pelo site da mesma, disponível em: <https://www.economia.go.gov.br/receita-estadual/ipva.html>. Há também a opção de selecionar o formato do boleto: DUA - pagamento exclusivo na Caixa Econômica Federal ou Lotéricas, baixa mais rápida; ou Título Bancário - pagamento em qualquer banco, baixa em até 5 dias.

6. Emissão de DUAs para Pagamento de Multa à Vista

6.1. Requisitos Especificados

- Documento de identificação pessoal ou equivalente (original);
- A emissão do DUA para pagamento de multas à vista pode ser solicitada presencialmente nos postos de atendimento ou via internet através do site do DETRAN-GO (www.detrان.go.gov.br), ou através do Aplicativo DETRAN GO ON;



- Serviço presencial permitido apenas para o Proprietário, Representante Legal ou ainda para o comprador do veículo portador do CRV preenchido;
- Se a multa foi cometida em outra UF ou em Rodovias Federais pode ocorrer de não estar disponível para impressão através do site do Detran-Go e aplicativo DETRAN GO ON, nestes casos, o proprietário do veículo poderá acessar o site do próprio órgão competente da infração (Ex.: PRF, DNIT, DER-DF, DER-SP, etc.);
- Está disponível o Aplicativo SNE do Governo Federal que permite, após o devido cadastro, que as notificações de futuras infrações de trânsito sejam enviadas por celular, onde, o cidadão terá a opção de pagar a infração com até 40% de desconto, porém, para ter tal desconto deverá desistir de entrar com Defesa ou Recurso da infração, de acordo com o próprio Aplicativo.

OBS: Não são todos os órgãos autuadores que aderiram ao SNE, em Goiás até o momento apenas infrações lavradas pelo DNIT, PRF, DETRAN-GO e GOINFRA (AGETOP).

6.2. Processo de Atendimento

p.1. Consultar o Sistema RENAVAM na Função “2001” para confirmar os dados, restrições e a situação geral do veículo;

p.2. Solicitar o serviço na Função “5152 → Notificação de Multas”;

p.3. Informar a Placa ou Chassi e selecionar o ícone "Detalhar/Emitir";

p.4. Selecionar os Autos de Infração desejados e escolher o tipo de documento a ser impresso: DUA ou BOLETO e selecionar o ícone “Imprime” e confrontar com os números dos autos de infração constantes no menu “multas” na Função “2001”;

p.5. O cliente cidadão pode escolher duas formas de pagamento: DUA – pagamento exclusivo na Caixa Econômica Federal ou Lotéricas, baixa online ou Boleto; Título Bancário - pagamento em qualquer banco, baixa em até 5 dias úteis.

OBS1: O atendente ainda deverá consultar a Função “5000 → Pesquisa Base Nacional” para verificar possíveis multas RENAINF. Se a multa RENAINF for exigível e não estiver disponível no sistema do DETRAN-GO, encaminhar cliente cidadão para órgão autuador ou site responsável. Informar que pode demorar até 5 dias úteis para a baixa do pagamento. Se a multa RENAINF estiver disponível no sistema do DETRAN, emitir e informar que a baixa do pagamento poderá ocorrer em até 60 minutos, caso contrário, poderá demorar até 5 dias úteis;

OBS2: Multas com a situação “Multa com Notificação de Autuação” não impedem a emissão do documento, porém, se estiver disponível e o cliente cidadão solicitar, podem ser emitidas para pagamento.

OBS: Operacionalidade

a. Consultar as multas de um veículo na “Função 5000 → Pesquisa Base Local”;

b. Para emitir o boleto da multa, acessar a Função "5152" pela placa ou chassi;

7 Parcelamento de IPVA

7.1 Requisitos Especificados

Este serviço é permitido apenas ao Proprietário ou Representante Legal. O



parcelamento será feito de acordo com o Calendário Anual de Licenciamento constante no site do DETRAN-GO (www.detrان.go.gov.br). O parcelamento também pode ser realizado diretamente pelo site do DETRAN-GO;

• **Documentação Exigida:**

- ✓ Se a solicitação for feita pelo proprietário, basta apenas identificá-lo;
- ✓ Se a solicitação for feita por Representante Legal será necessária Cópia Autenticada do Instrumento de Nomeação (Procuração, Contrato Social ou equivalente) + RG e CPF do procurador/representante para arquivo.

OBS1: Na 3ª parcela vem cobrando todos os outros débitos como Licenciamento, DPVAT (a partir do exercício 2021, não será cobrado DPVAT) e multas (se houver);

OBS2: Se houve mudança de endereço o atendente deverá primeiramente efetuar o serviço de Alteração de Endereço para somente depois solicitar o serviço (ver Alteração de Endereço).

OBS3: Se o IPVA estiver vencido somente poderá ser realizado o parcelamento através das empresas de parcelamento através de cartão de crédito, caso o IPVA esteja "AUTUADO" não será possível o parcelamento pelas empresas de parcelamento através de cartão de crédito, neste caso específico, o proprietário deverá ser encaminhado para a Secretaria da Economia (antiga SEFAZ) ou AGENFA.

7.2 Processo de Atendimento

p.1. Consultar na Função "2001", pela placa ou pelo CPF do cliente cidadão na "Base Local";

p.2. Na tela com os dados gerais do veículo clicar, no lado direito, no Menu "Financeiro";

p.3. Abrirá uma janela com a consulta dos dados financeiros do veículo. Caso tenha IPVA de anos anteriores em atraso deverão ser pagos primeiramente. Os boletos de IPVA que estiverem autuados devem ser solicitados diretamente em um posto de atendimento da Secretaria da Economia (antiga SEFAZ) e aguardar a baixa que pode demorar até 24h;

p.4. O atendente deve se atentar à data do vencimento das cotas, conforme publicado no site do órgão. Caso ainda esteja em prazo hábil para parcelamento, basta clicar sobre o valor do IPVA que aparecerá outra janela com os valores, e então, imprimir para o cliente cidadão.

8. Segunda Via de CRLV (Impressão)

8.1 Requisitos Especificados

Desde 01/01/2021, não há mais emissão do CRLV em meio físico (papel moeda – "verdinho"). Por esse motivo, o cliente cidadão, após o pagamento das respectivas taxas de licenciamento, deve ser orientado a emitir o CRLV-e em formato A4 pelo site do DETRAN-GO, ou pelo aplicativo DETRAN GO ON, ou ainda pelo aplicativo CARTEIRA DIGITAL DE TRANSITO do DENATRAN. O cliente cidadão ainda tem a opção de solicitar presencialmente em qualquer Unidade Vapt Vupt, a impressão do CRLV A4 em papel comum.



8.2 Processo de Atendimento

p.1. Atendente solicita através da Função A060, insere o número da placa solicita a impressão. Vale ressaltar que o CRLV A4 pode levar até 24h para ser disponibilizado, pelo site ou via aplicativos ou ainda presencialmente, após o devido pagamento da taxa.

9. Segunda Via de CRV

9.1 Requisitos Especificados

- Serviço permitido somente ao proprietário do veículo, procurador ou representante legalmente constituído (curador, etc.);
- Necessário quando a primeira via do Certificado de Registro de Veículo – CRV (DUT, recibo) é extraviada, danificada, adulterada ou rasurada no seu preenchimento.
- Documentação Exigida:
 - a. Documentos de Identificação (cópia e original ou cópia autenticada): carteira de identidade ou documento equivalente dentro do prazo de validade, exceção para CNH vencida (ex: carteira profissional, carteira de trabalho, passaporte);
 - b. CPF (cópia e original ou cópia autenticada) - apenas caso não conste no documento de identificação apresentado);
 - c. CNPJ, contrato social ou equivalente e documentos pessoais (RG e CPF) dos sócios administradores, quando se tratar de pessoa jurídica (cópia e original ou cópia autenticada);
 - d. Comprovante de endereço (cópia e original ou cópia autenticada): ver item “DOCUMENTOS HÁBEIS PARA COMPROVAÇÃO DE RESIDÊNCIA”;
 - e. Requerimento de segunda via de CRV preenchido em nome do proprietário do veículo e com reconhecimento de firma em Cartório como “verdadeira”, “autêntica” ou “aposta na presença do tabelião”. Caso seja Leasing, o requerimento deverá ser preenchido em nome do banco e será necessária uma autorização do mesmo juntamente com a procuração. Requerimento disponível em: <https://servicos.detran.go.gov.br/sgcp/rest/docflow/154524278>.
 - f. Cópia autenticada da Procuração e dos documentos pessoais (RG e CPF) do Representante Legal se for o caso (Ver item “REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS ATRAVÉS DE PROCURAÇÃO”).
 - g. Fotocópia do processo de indenização e do Boletim de Ocorrência, exclusivamente para casos de veículos objeto de furto/roubo, recuperado ou não localizado, ou de sinistro de média ou grande monta, COM PROCESSO DE INDENIZAÇÃO TOTAL POR SEGURADORAS CONCLUÍDO OU EM ANDAMENTO (Port. 241/17).

OBS1: Em todo Reconhecimento de Firma feito em Cartório, será realizado a consulta do selo eletrônico. Em caso de impossibilidade de consulta eletrônica do reconhecimento de firma, realizado em Tabelionato, com sede no Estado de Goiás ou em outra Unidade de Federação, por inexistência de informação eletrônica, será exigido o sinal público para efetuar a consulta do selo eletrônico do mesmo;

OBS2: Se tratando de Leasing o requerimento deverá ser preenchido em nome do banco e será necessária uma autorização do mesmo juntamente com a procuração;



OBS3: Desde 01/01/2021, não há emissão do CRV em meio físico (papel moeda), desse modo, ao solicitar 2ª VIA do CRV, o documento será automaticamente convertido para versão digital. Uma vez convertido para documento digital, não existirá mais o serviço de Segunda Via do CRV, uma vez que, a ATPV-e pode ser impressa quantas vezes for necessária após o registro da Intenção de Venda e, em caso de vendedor e comprador desistirem do negócio, desde que não tenha Comunicação de Venda registrada, basta o vendedor solicitar o Cancelamento da Intenção de Venda e em seguida registrar uma nova Intenção de Venda para outra pessoa.

OBS4. SEGUNDA VIA CRV COM CV: Quando o veículo possui CRV em meio físico com Comunicado de Venda já registrado no sistema e o proprietário ou seu representante legal necessita solicitar uma Segunda Via deste CRV, o serviço a ser solicitado é SEGUNDA VIA CRV COM CV, como já é feito normalmente e com a mesma documentação já utilizada (requerimento com firma reconhecida e cópia dos documentos pessoais e comprovante de endereço). A solicitação da Segunda Via do CRV irá converter o CRV meio físico para CRVE, porém, caso possua o Comunicado de Venda registrado, o sistema não conseguirá fazer essa conversão automaticamente. Nesta situação específica, após a solicitação do serviço por parte do requerente, o mesmo deverá abrir requisição via protocolo SEI direcionada à Gerencia de Regularização de Veículos (GEVEI), solicitando o cancelamento do comunicado de venda para possibilitar a emissão do CRV-E. A GEVEI irá cancelar o Comunicado de Venda apenas pelo tempo necessário para o sistema emitir o CRV-E, em seguida IRÁ REALIZAR O SERVIÇO DE INTENÇÃO DE VENDA E POSTERIORMENTE prenotará novamente a comunicação de venda com os mesmos dados anteriores. Dessa forma, A GERÊNCIA DE REGULARIZAÇÃO DE VEÍCULOS IRÁ INCLUIR A INTENÇÃO DE VENDA EM ARQUIVO PDF NO MESMO PROCESSO SEI, ONDE O(A) ATENDENTE DEVERÁ IMPRIMIR E ENTREGAR AO REQUERENTE PARA PROVIDENCIAR OS RECONHECIMENTOS DE FIRMAS NO CARTÓRIO. Após o procedimento realizado pela GEVEI, aparecerá na função 2000 ou 2001 / documentos o CRV-e, sendo assim o comprador conseguirá realizar a transferência do seu veículo normalmente.

9.2 Processo de Atendimento

p.1. Identificar o Proprietário ou Representante Legal através de um documento de identificação válido e conferir toda a documentação relativa ao serviço;

OBS1: O serviço de Segunda Via do CRV pode ser solicitado juntamente com os seguintes serviços: Alteração de Características; Remarcação de Chassi; Mudança de Categoria; Gravação/Substituição do Motor; Baixa de Gravame (Alteração de Restrição); Correção de Dados (exceto para troca de placas); Transferência de Município; Registro ou Cancelamento de Contrato de Comodato.

OBS2: Não será possível a realização da Segunda Via do CRV em conjunto com os serviços de Troca de Placas, Transferência de Propriedade e Transferência de UF.



p.2. Consulta o Sistema RENAVAM na Função “2001” para verificar a situação geral do veículo, identificando corretamente os serviços a serem solicitados bem como possíveis débitos pendentes;

p.3. Solicitar o serviço na Função “A001 → Alteração → Segunda Via CRV ou Segunda Via CRV c/ CV ou Segunda Via CRV (End. Outro Município)”;

OBS: A opção Segunda Via CRV (End. Outro Município) está temporariamente indisponível devido a inconsistências no sistema.

p.4. Concluir o serviço orientando o cliente cidadão quanto: ao pagamento da DUA no banco, procedimentos relativos à troca de placa (quando necessário) e o prazo para recebimento do novo documento do veículo. Anotar o Número do Pacote referente ao serviço realizado na capa do processo já preenchida;

p.5. Finalizar o atendimento e listar o serviço na Relação de Processos de Veículos entregando a relação, no fim do expediente, ao responsável pelo arquivo da unidade.

OBS: Os processos devem ser arquivados em caixas Box e, esgotada a capacidade do arquivo de cada unidade, encaminhados à Sede Administrativa do DETRAN-GO – Setor de Arquivo, onde receberão tratamento específico.

OBS: Operacionalidade

a. Na barra de ferramentas, função “A001” e teclar “Enter”. Em seguida, digitar a placa e clicar em “Buscar” e depois no ícone “Abrir Serviço”;

b. Na tela seguinte selecionar a opção “Alteração → SEGUNDA VIA CRV ou SEGUNDA VIA CRV COM CV (Comunicado de Venda)”;

OBS: A opção Segunda Via CRV (End. Outro Município) está temporariamente indisponível devido a inconsistências no sistema. Ao abrir “Lista de Serviços Escolhidos”, conferir se a opção desejada está correta, e clicar no ícone “Prosseguir >>>”.

c. Na próxima tela, selecionar o requerente do serviço e em seguida clicar no ícone “Confirmar”;

d. Na tela seguinte, verificar o endereço e clicar no ícone “Salvar Alterações”;

e. Na próxima tela, imprimir o “Termo de Responsabilidade” e pedir para o cliente cidadão conferir todas as suas informações e assinar. Neste ponto, é importante que o atendente também confira os dados digitados, pois constatando algum erro, o próprio atendente ainda pode corrigir (no menu Acompanhamento ou Editar). Estando todas as informações corretas, clicar nos ícones de ciência do serviço e em seguida no ícone “Continuar”.

f. A tela seguinte é o ponto chave do atendimento e exige atenção redobrada, a TRIAGEM. Estando tudo correto, basta clicar no ícone “Confirmar”. Após essa etapa, possíveis correções na solicitação somente serão feitas na Gerencia de TI do DETRAN;

g. Na próxima tela imprimir a DUA e conferir os valores discriminados na taxa antes de entregar ao cliente cidadão. Em seguida clicar no ícone “Confirmar”;



h. Na próxima tela, clicar no ícone “Validar Placa”. O próprio sistema identifica o tipo de documento a ser validado, assim como o ano também.

OBS: Lembrar o cliente cidadão que desde 01/01/2021 não há emissão de documento em papel moeda, apenas documento em papel A4 comum, CLRV-e o mesmo só será emitido após quitar as pendências financeiras e substituição das placas caso serviço tenha sido solicitado.

i. Na tela seguinte, clicar no ícone “Continuar”;

j. Na próxima tela, anotar o “Número do Pacote” gerado para o serviço e em seguida no ícone “Continuar”;

k. Na próxima tela aparecerá a mensagem de conclusão do serviço. É importante chegar a este ponto, pois em qualquer etapa anterior o serviço estará “Em Aberto” e não “Finalizado”.

10. Transferência de Propriedade Veicular

10.1 Requisitos Especificados

- Serviço permitido somente ao novo proprietário (comprador) do veículo, procurador ou representante legalmente constituído (curador, etc.);

- **Documentação exigida:**

- a. Documentos de Identificação (cópia e original ou cópia autenticada): carteira de identidade ou documento equivalente dentro do prazo de validade, exceção para CNH vencida (EX: carteira profissional, carteira de trabalho, passaporte);

- b. CPF (cópia e original ou cópia autenticada): desnecessário se constar no documento de identificação);

- c. CNPJ, contrato social ou equivalente e documentos pessoais (RG e CPF) dos sócios administradores, quando se tratar de pessoa jurídica (cópia e original ou cópia autenticada);

- d. Comprovante de endereço (cópia e original ou cópia autenticada): ver item “DOCUMENTOS HÁBEIS PARA COMPROVAÇÃO DE RESIDÊNCIA”;

- e. Certificado de Registro de Veículo (CRV meio físico – papel moeda) original, devidamente preenchido e com reconhecimento de firma, em Cartório da(s) assinatura(s) como “verdadeira”, “autêntica” ou “aposta na presença do tabelião”; ou ATPV-e (Intenção de Venda) devidamente assinado e com firmas reconhecidas por “verdadeira”, “autêntica” ou “aposta na presença do tabelião”, para veículos que já migraram para documento digital;

- f. Vistoria do veículo (realizada pela SANPERES, agendamento pelo site www.detran.go.gov.br);

- g. Cópia autenticada da Procuração e dos documentos pessoais (RG e CPF) do Representante Legal se for o caso (Ver item “REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS ATRAVÉS DE PROCURAÇÃO”).



OBS1: Em todo Reconhecimento de Firma será realizado a consulta do selo eletrônico. Em caso de impossibilidade de consulta eletrônica do reconhecimento de firma, realizado em Tabelionato, com sede no Estado de Goiás ou em outra Unidade de Federação, por inexistência de informação eletrônica, será exigido o sinal público para efetuar a consulta do selo eletrônico do mesmo;

OBS2: A transferência de propriedade veicular pode ser solicitada simultaneamente com outros serviços, como por exemplo: Mudança de município, Alteração de Restrição (desalienação), Inclusão de Gravame, Mudança de Categoria, etc;

OBS3: Caso o veículo tenha sido dado em garantia em virtude de financiamento bancário, consórcio, etc., a taxa de registro de contrato é de responsabilidade da instituição financeira (Lei 19.194/2015) e a mesma deverá estar paga antes da solicitação do serviço, onde, os registros dos contratos são realizados pelo próprio Agente Financeiro de forma eletrônica, diretamente no sistema do DETRAN-GO, não sendo necessário a apresentação do contrato do financiamento para compor o processo (exceto se o gravame foi incluído antes do dia 03/04/2017, nestes casos deverá apresentar original e cópia ou cópia autenticada do contrato de financiamento contendo o reconhecimento de firma do financiado (proprietário do veículo) por verdadeira ou por semelhança e chancela ou assinatura de próprio punho do representante legal da Instituição Financeira (Banco) acompanhada da cópia autenticada da Instituição Financeira dando poderes de representação;

OBS4: Se o vendedor for pessoa jurídica e dependendo do valor do veículo, será exigida Certidão Negativa de Débitos (CND) válida, perante a Previdência Social, salvo os casos discriminados em portaria (não precisa apresentar a CND, ao solicitar a transferência, o é gerada automaticamente uma solicitação de liberação junto a Gerência de Veículos que irá liberar se estiver tudo certo;

OBS5: Para os casos em que o procurador assinar o verso do Certificado de Registro de Veículos (CRV) como vendedor não serão necessárias as cópias dos documentos pessoais do proprietário vendedor (outorgante) e do procurador (outorgado) bastando apenas a apresentação da procuração.

10.2 Processo de Atendimento

p.1. Identificar o Proprietário ou Representante Legal através de um documento de identificação válido e conferir toda a documentação relativa ao serviço;

OBS1: É fundamental que o atendente observe através do CRV e vistoria, a categoria atual do veículo, antes de solicitar o serviço, e caso seja necessário solicitar junto o serviço de “Mudança de Categoria”, onde, se a categoria atual do veículo for “ALUGUEL”, perguntar ao comprador se ele deseja manter a categoria, caso queira, o mesmo deverá apresentar o documento de autorização do órgão regulador da atividade (ver OBS2 do item 2.48 - Mudança de Categoria), se for para fins de transporte de cargas o atendente após a triagem, deverá conferir na função “2001” se o número e data de validade da RNTRC-ANTT são os do comprador, caso seja do antigo proprietário (vendedor), entrar em contato com a equipe de apoio do PVVD antes da etapa de



validação do documento no final do atendimento para correção no sistema, sob risco de vir impresso no novo CRLV o número da autorização do vendedor e não do comprador;

OBS2: No momento da solicitação do serviço de “Transferência de Propriedade”, caso exista informação de comunicação de venda, o sistema foi adaptado para que busque automaticamente a data de aquisição informada no comunicado. Por esse motivo, nessa situação, não adianta requerer uma “2ª via do CRV” com o intuito de evitar a cobrança de infração por não haver transferido o veículo no prazo máximo de 30 dias, pois mesmo preenchendo outra data na ATPV (verso do CRV), o sistema não possibilita a alteração da data informada na Comunicação de Venda. A data que vale como data de aquisição sempre será a mais antiga, independente se é do reconhecimento de firma do vendedor, comprador ou da data de preenchimento.

p.2. Consulta o Sistema RENAVAM na Função “2001” para verificar a situação geral do veículo, identificando corretamente os serviços a serem solicitados bem como possíveis débitos pendentes;

p.3. Solicitar o serviço na Função “A001 → Alteração → Transferência de Propriedade”;

p.4. Concluir o serviço orientando o cliente cidadão quanto: ao pagamento da DUA no banco, procedimentos relativos à troca de placa (quando necessário) e o prazo para recebimento do novo documento do veículo. Anotar o Número do Pacote referente ao serviço realizado na capa do processo já preenchida;

OBS: Quando o comprador deixar de efetuar o registro do veículo no prazo de trinta (30) dias, incorrerá em multa conforme Art. 233 do CTB. O prazo de trinta dias começará a contar a partir do mesmo dia da data mais antiga na ATPV. Por exemplo, se a data mais antiga que consta na ATPV for dia 02/05/2020, o primeiro dia a ser contado para o cálculo dos trinta dias é o próprio dia 02/05/2020 e não o dia seguinte (03/05/2020). Se o trigésimo dia der em dia não útil (sábado, domingo, feriado nacional ou ponto facultativo decretado pelo (a) Governador(a) do Estado), poderá executar o serviço normalmente no primeiro dia útil subsequente sem qualquer penalidade. Caso ocorra a infração, o atendente deverá, após a triagem ou conclusão do processo:

1. Consultar e imprimir o Auto de Infração gerado através da função “5000/Base Local” ou função “2001/multas”;
2. Preencher no campo “ID. AUTORIDADE OU AGENTE” nº de matrícula/RG e assinar;
3. Solicitar ao requerente do serviço que assine no campo “ASSINATURA DO CONDUTOR/INFRATOR”;
4. Após, anexar o Auto de Infração ao processo de “Transferência de Propriedade”.

Caso o requerente se recuse a assinar, ainda assim o atendente deverá anexar o respectivo auto de infração ao processo, informando em campo específico no próprio auto, o motivo da não assinatura do requerente. Segue abaixo como emitir o auto:

- Na função “5000/Base local/Placa”;



- Clicar no nº do Auto do DETRAN-GO;
- Clicar no item “11- Auto Infração”.

p.5. Finalizar o atendimento e listar o serviço na Relação de Processos de Veículos entregando a relação, no fim do expediente, ao responsável pelo arquivo da unidade.

OBS: Os processos devem ser arquivados em caixas Box e, esgotada a capacidade do arquivo de cada unidade, encaminhados à Sede Administrativa do DETRAN-GO – Setor de Arquivo, onde receberão tratamento específico.

OBS: Operacionalidade

- a. Na barra de ferramentas, Função “A001” e teclar “Enter”. Em seguida, digitar a placa e clicar em "Buscar" e depois no ícone “Abrir Serviço”;
- b. Na tela seguinte selecionar a opção "Alteração → Transferência de Propriedade";

OBS1: Se ao tentar selecionar a opção “Transferência de Propriedade” houver um impedimento de Benefício Tributário com o seguinte texto: “Veículo possui benefício tributário 'VENDA RESTRITA - OFICIAL DE JUSTICAO AVALIADOR/ANALISTA JUDICIARIO (Lei 18.804/15)' ou 'DECRETO Nº 9.201, DE 06 DE ABRIL DE 2018 cadastrado na Secretaria da Economia (antiga SEFAZ)”, o comprador deverá pedir ao vendedor do veículo para comparecer a Secretaria da Economia (antiga SEFAZ) ou AGENFA (interior) para retirar a referida restrição de venda.

OBS2: Se ao tentar selecionar a opção “Transferência de Propriedade” houver um impedimento com o seguinte texto: "veículo sem observação de sinistro na base local. Verifique na consulta BIN Transação 946" seguir o procedimento descrito na OBS2.1 do item “Restrições Administrativas - Consulta Informações Gerais do Veículo – Manual de Orientações Gerais.

Ao abrir "Lista de Serviços Escolhidos", conferir se a opção desejada está correta, e clicar no ícone "Prosseguir >>>".

- c. Na próxima tela, selecionar o requerente do serviço e em seguida clicar no ícone "Confirmar";
- d. Na tela seguinte preencher os campos “Valor da transferência; Data de Aquisição; Dut/CRV”, com bastante atenção aos valores digitados. Clicar no ícone “Declaro que estou ciente das informações acima” e em seguida “Salvar”. Abrirá uma janela perguntando se a data de aquisição está correta, clicar em SIM.
- d. Na tela seguinte clicar no ícone “Confirmar”;

OBS: Pode ocorrer de o veículo possuir mais de um proprietário legal. Por se tratar de uma situação atípica, recomenda-se nesses casos específicos, encaminhar o cliente cidadão (s) a sede do DETRAN/GO na Unidade de Atendimento do DETRAN-GO.

- e. Na próxima tela, digitar o endereço e clicar no ícone “Salvar Alterações”;
- f. Na tela seguinte, imprimir o “Roteiro do Processo” e a seguir no ícone “Continuar”;



g. Na próxima tela, imprimir o “Termo de Responsabilidade” e pedir para o cliente cidadão conferir todas as suas informações e assinar. Neste ponto, é importante que o atendente também confira os dados digitados, pois constatando algum erro, o próprio atendente ainda pode corrigir (no menu Acompanhamento ou Editar);

Estando todas as informações corretas, clicar nos ícones de ciência do serviço e em seguida no ícone “Continuar”.

h. A tela seguinte é o ponto chave do atendimento e exige atenção redobrada, a TRIAGEM. Estando tudo correto, basta clicar no ícone “Confirmar”. Após essa etapa, possíveis correções na solicitação somente serão feitas na Gerencia de TI do DETRAN;

i. Na próxima tela imprimir a DUA e conferir os valores discriminados na taxa antes de entregar ao cliente cidadão. Em seguida clicar no ícone “Confirmar”;

j. Na próxima tela, clicar no ícone “Validar Placa”. O próprio sistema identifica o tipo de documento a ser validado, assim como o ano também;

k. Na tela seguinte, clicar no ícone “Continuar”;

l. Na próxima tela, anotar o “Número do Pacote” gerado para o serviço e em seguida no ícone “Continuar”;

m. Na próxima tela aparecerá a mensagem de conclusão do serviço. É importante chegar a este ponto, pois em qualquer etapa anterior o serviço estará “Em Aberto” e não “Finalizado”.

GOIÁS PREVIDÊNCIA

11. Recadastramento de aposentados e pensionistas do GPREV

11.1. Requisitos Especificados

- ✓ Feito somente pelo titular, não é permitida a realização do serviço por meio de procuração;
- ✓ O recadastramento é obrigatório para os inativos e pensionistas do Poder Executivo do Estado de Goiás, Polícia Militar e Bombeiro Militar, que deverá ser feito anualmente no respectivo mês do aniversário;
- ✓ A não realização do recadastramento implicará no bloqueio do benefício a partir do segundo mês subsequente ao do aniversário, até que seja feita a respectiva regularização;
- ✓ A não regularização cadastral no prazo de 12 (doze) meses contados a partir do primeiro mês do bloqueio do pagamento implicará no cancelamento do benefício, assegurados o contraditório e a ampla defesa;
- ✓ O documento de identificação deverá ser apresentado em original e dentro do seu prazo de validade, quando for o caso.

PARA APOSENTADOS E PENSIONISTAS

- ✓ RG, Carteira de Trabalho, Passaporte, Carteira Nacional de Habilitação ou Carteira Profissional (com validade em todo território nacional);

ATENÇÃO: As cópias impressas deste documento não têm sua versão controlada.



- ✓ CPF;
- ✓ Comprovante de endereço atualizado dentro dos últimos 3 (três) meses, com CEP válido.

PARA PENSIONISTAS, é necessário também:

Original e Cópia da Certidão de Nascimento atualizada (emitida em até 90 dias) para filho, enteado, menor tutelado ou irmão do segurado, que possuam mais de 16 (dezesesseis) anos de idade ou Certidão de Casamento ou de Nascimento atualizada (emitida em até 90 dias), com inteiro teor, para viúvo(a), companheiro(a) ou ex-cônjuge, ex-companheiro (a) ou cônjuge separado de fato, com direito a recebimento de pensão alimentícia do segurado falecido, de acordo com seu estado civil.

11.2. Processo de Atendimento

- p.1.** Identificar a condição do segurado (aposentado ou pensionista - não esquecer de conferir se está com a Certidão de Casamento ou Nascimento atualizada) e solicitar a apresentação dos documentos originais;
- p.2.** Acessar o sistema GPREV;
- p.3.** Digitar Login, Senha e Código, clicar em “Entrar”
- p.4.** Clicar em “Censo” e verificar o respectivo exercício antes de iniciar, a fim de orientar o segurado para comparecer à GOIASPREV, caso o ano seja anterior ao vigente;
- p.5.** Digitar o CPF do beneficiário a fim de localizá-lo no sistema;
- p.7.** Clicar em “Iniciar Censo”;
- p.8.** Conferir e/ou corrigir as informações na aba “Dados Pessoais”;
- p.9.** Preencher as informações na aba “Contatos” – sempre atualizar o endereço e contato telefônico;
- p.10.** Conferir demais informações;
- p.11.** Concluir o cadastramento;
- p.12.** Imprimir a “Declaração de Responsabilidade e Comprovante”;
- p.13.** Colher a assinatura do beneficiário, na impossibilidade, colher as digitais;
- p.14.** Entregar o comprovante do cadastramento;
- p.15.** Juntar à via de Cadastramento a cópia da certidão de casamento ou nascimento para conferência na Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária, no caso de haver alguma anotação/averbação.

OBSERVAÇÃO: Caso haja alguma averbação nas Certidões (Casamento ou Nascimento), além de encaminhar a cópia junto com a via de Cadastramento, encaminhar também para o e-mail marina.ribeiro@goiasprev.go.gov.br o cadastramento e a certidão digitalizados para conferência imediata na Gerência de Cadastro, Auditoria e Junta Médica Previdenciária.



IPASGO

12. Acordo e Parcelamento

12.1 Requisitos Especificados

- Matrícula e senha de usuário no Portal do Usuário.

Observações:

- O pagamento de dívidas em atraso poderá ser feito de forma parcelada, exceto coparticipações. Somente será permitido a realização de um único parcelamento por titular no período de 6 (seis) meses.
- Não será permitida a realização de parcelamentos dos usuários que estiverem com bloqueio “EXCLUSÃO PROVISÓRIA ART.43 LEI 17.477” (deixar de pagar as mensalidades devidas por mais de 90 dias consecutivos), salvo se a inadimplência for decorrente de falha ou erro que não possa ser imputado aos mesmos; e também de débitos originado de atos que contradizem regras ou normas do Instituto, quando estes possam ser imputados ao usuário.
- O valor da 1ª (primeira) parcela deve ser de, no mínimo 15% (quinze por cento) do valor da dívida, e seu pagamento deverá ocorrer exclusivamente via guia de recolhimento. O valor das demais parcelas não pode ser inferior a menor contribuição (piso) estabelecido pelo Instituto, sendo que as mesmas poderão ser pagas mediante débito em conta ou guia de recolhimento.

12.2 Processo de Atendimento

Procedimento realizado através do Atendimento Presencial ou pelo site do IPASGO (www.ipasgo.go.gov.br) no Portal do Usuário.

13. Alteração Bancária / Autorização para Débito em Conta

13.1 Requisitos Especificados

- RG e CPF do titular e do dependente caso a conta apresentada seja dele;
- Cabeçalho do extrato bancário ou cópia do cartão do banco, aceito apenas contas da
- Caixa Econômica Federal (conta corrente 001, poupança 013 ou conta fácil 023),
- Banco do Brasil (conta corrente) e Banco Itaú (conta corrente);
- Cartão do IPASGO Saúde.

13.2 Processo de Atendimento

p.1. Conferência dos documentos: realizada no pré-atendimento e posteriormente pelo atendente que realizará a mudança;

p.2. Acessar o SIGVIDAS, digitar a matrícula do usuário, clicar em Dados Financeiros, preencher os dados bancários solicitados, marcar a opção coparticipação/contribuição mensal, informar o processo de Débito Automático (previamente autuado no SEI com o assunto “Débito em Conta”) e salvar. Ir em Termos de Responsabilidade – Alteração de Dados Bancários, imprimir e colher a assinatura do Titular;



p.3. Digitalizar toda documentação e incluir os documentos digitalizados em formato PDF ao processo no SEI;

p.4. Enviar processo: selecionar a Unidade conforme o fluxo determinado no mapeamento do assunto – clicar em enviar (no fechamento do processo).

Observações:

- Pode ser informada a própria conta dos dependentes, tendo maioria civil e sendo titular de conta nas instituições bancárias estipuladas pelo IPASGO;
- Dependente menor com CPF cadastrado pode autorizar débito em conta de terceiros;
- Nos casos de adesão/inclusão de dependentes, utilizar o mesmo número de processo adesão/inclusão.

14. Emissão de Boletos

14.1 Requisitos Especificados

- Cartão magnético ou carteira provisória do cliente com contribuições em aberto.

14.2 Processo de Atendimento

p.1. São emitidos boletos de contribuição mensal para cliente titular e dependentes que contribuem mediante tabela de cálculo atuarial, quando a contribuição não for descontada em sua conta bancária, devendo aguardar retorno dos arquivos bancários com débito não efetuado;

p.2. O atendente entra no sistema Facultativo (SGF), verifica as contribuições, posteriormente clica em Emissões/Receita Geral, digita a matrícula do usuário, seleciona o item e imprime;

p.3. Os boletos só poderão ser entregues ao titular do plano, conforme Ordem de Serviço nº1-2011/PR - IPASGO.

Observações:

- Caso o plano esteja bloqueado, o desbloqueio ocorrerá após a baixa do pagamento efetuado, o que ocorre automaticamente pelo Sistema.

15. Mudança de Plano Ipasgo de Conforto Especial para o Básico

15.1 Requisitos Especificados

- Cópia do RG e CPF ou CNH do titular do plano.

15.2 Processo de Atendimento

p.1. Conferência dos documentos: realizada no pré-atendimento e posteriormente pelo atendente que realizará a mudança;

p.2. Mudança do Padrão de Conforto Especial para o básico: acessar o sistema SGF relatório simulador de encontro de contas, imprimir e colher assinatura;

p.3. Abrir processo no SEI: Assunto do processo: “Mudança do Padrão de Conforto Especial para o Básico”.

p.4. Termos: no SIGVIDAS acessar Termos de Responsabilidade – emitir Termo de



SEAD
Secretaria de Estado
da Administração



Cancelamento Especial – e no SGF imprimir o Simulador de Encontro de Contas – colher assinatura do titular – digitalizar junto aos demais documentos e após, incluir os Documentos

p.5. Enviar processo: selecionar a Unidade conforme o fluxo determinado no mapeamento do assunto – clicar em enviar.

Observações:

- Nos casos em que haja débitos no Encontro de Contas, o usuário não conseguirá efetuar a mudança do Padrão de Conforto Especial para o Básico pelo Portal do Usuário, sendo necessário direcionar-se ao atendimento Ipasgo para então efetivar a referida mudança através de autuação do processo no SEI, bem como assinar o “Encontro de Contas” e a “Declaração de Responsabilidade por Pagamento de Débito” (emitida no Termo), declarando ser conhecedor da obrigação de quitar os débitos existentes e correspondentes à utilização do plano;
- O pedido de cancelamento implica no imediato bloqueio dos benefícios do Plano Especial. Efetuado o cancelamento do plano especial o segurado terá carência de 180 dias, caso opte novamente pelo especial.
- Procedimento realizado no site do IPASGO (www.ipasgo.go.gov.br) no Portal do Usuário com acesso através da matrícula e senha do usuário.

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

16. Licença de Pesca Federal – MAPA

16.1. Requisitos Especificados

Taxa: Sim

Prazo: Imediato.

Requisitos / Documentação necessária:

- ✓ CPF;
- ✓ Documento de Identificação original com foto;
- ✓ Comprovante de Endereço.

16.2. Processo de Atendimento

p.1. Acessar o site <https://www.gov.br/pt-br/temas/solicitar-registro-de-pescador-amador>, escolher a opção “Pesca desembarcada” ou “Pesca embarcada” e clicar em “Ir ao serviço”;

p.2. Preencher os dados solicitados pelo sistema, gerar guia e protocolo e imprimir.

SECRETARIA DE ESTADO DA ECONOMIA

17. Certidão Negativa de Débitos da Economia / Fazenda Estadual

17.1 Requisitos Especificados

Taxa: Não há

Prazo: Imediato.

Requisitos / Documentação necessária:

- Se for pessoa física: CPF;



- Se for pessoa jurídica: CNPJ;
- Se for espólio: Certidão de óbito e CPF ou CNPJ;
- Se o contribuinte não estiver presente: procuração.

17.2 Processo de Atendimento

p.1. Acessar o site da ECONOMIA

p.2. Clicar no link Emitir Certidão Negativa – Emissão de Certidão Negativa de Débito;

p.3. Selecionar o “Tipo de Documento”(CNPJ ou CPF);

p.4. Inserir o número do documento;

p.5. Clicar em Emitir

18. Emissão de DARE Parcelamento IPVA

18.1 Requisitos Especificados

Taxa: Não há

Prazo: Imediato.

Requisitos / Documentação necessária:

- A Secretaria da Economia otimizou o sistema de parcelamento de créditos via web (Parcelamento de IPVA) e agora os contribuintes não mais precisarão se deslocar às unidades Vapt-Vupt ou Delegacias de Fiscalização para fazer a negociação das dívidas IPVA.
- O parcelamento da Economia é exclusivo para débitos já autuados.
- O serviço permite que o contribuinte consulte débitos, simule formas de pagamento com o valor das respectivas parcelas e gere DARE (Documento de Arrecadação da Receita Estadual). Pelo “Parcelamento IPVA”, é possível efetivar e gerar o Termo de Acordo de Parcelamento, documento que consolida o pagamento da dívida em parcelas.
- Informar a placa do veículo (em caso de IPVA), o CPF ou CNPJ.

18.2 Processo de Atendimento

p.1. No site da Economia – “novo serviço IPVA” – “e-parcelamento: parcelamento de Crédito via WEB”

p.2. Clicar na aba de “Parcelamento IPVA” (a direita da tela) e informar a placa, clicar em “Buscar

p.3. Selecione o auto a ser parcelado e clicar em “Simular” e depois “selecionar”

p.4. Seleciona a quantidade de parcela – informar da data do pagamento da primeira parcela - click em cadastrar endereço – preencha os dados do endereço – Click e confirmar

p.5. Efetivar o download e concluir o Parcelamento, no caso de IPVA, e assinar o documento.

19. Emissão de DARE de Infração

19.1 Requisitos Especificados

Taxa: Não há

Prazo: Imediato.



Requisitos / Documentação necessária:

- Se for contribuinte não cadastrado no CCE apresentar CPF ou CNPJ;
- Se for contribuinte cadastrado no CCE apresentar o cadastro;
- Se for Auto de Infração informar o número do Auto de Infração;
- Se for Parcelamento informar o número do CCE ou CNPJ ou CPF ou número do Parcelamento.

19.2 Processo de Atendimento

p.1. Acessar o site da ECONOMIA- www.economia.go.gov.br;

p.2. Clique no link – “Pagamentos de Tributos”;

p.3. Clique no item desejado;

p.4. Informar os dados do contribuinte;

p.5. Exibir DARE.

OBS 1: Poderá ser pago em qualquer banco credenciado: BB, Bradesco, Itaú, Caixa, Santander, Sicredi, Bancoob e Casas Lotéricas;

OBS 2: Orientar sobre a validade de efetuar o pagamento.

SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

20. Licença de Pesca Estadual

20.1. Requisitos Especificados

Taxa: Não há.

Prazo: Imediato.

Requisitos / Documentação necessária:

- ✓ CPF;
- ✓ Documento de Identificação original com foto;
- ✓ Comprovante de Endereço.

20.2. Processo de Atendimento

p.1. Acessar o site

portal.meioambiente.go.gov.br/prodExterno/_pubguiapesca/guia_pesca.php

p.2. Preencher os dados solicitados pelo sistema, gerar a guia e imprimir.

OBS: A Licença de Pesca Estadual tem validade por 1 ano.

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA – SSP

21. Atestado de Antecedentes

Específico para casos que não foi possível a emissão pela plataforma do II virtual

21.1 Requisitos Especificados

a. Se “Emissão pela Plataforma II Virtual”



O atestado deve ser emitido pelo próprio usuário no endereço <https://iivirtual.ssp.go.gov.br/#/>. Caso o usuário apresente dificuldades com o acesso à internet, o atendimento poderá ser realizado no Vapt Vupt.

- **Taxa:** Não há
- **Prazo:** Imediato, enviado para o e-mail informado no cadastro.
- **Local para retirar o documento:** o documento será enviado como anexo no e-mail informado.
- **Quem pode retirar o documento na unidade:** o requerente ou terceiros mediante a apresentação de Procuração Específica, portando protocolo.
- **Requisitos / Documentação Necessária:** RG e CPF

b. Se Atestado de Antecedentes Criminais para Estrangeiros

Pessoas estrangeiras que não consigam emitir o documento pela plataforma II virtual devem entrar em contato com a Gerência de Identificação através do e-mail antecedentes@policiacivil.go.gov.br. Caso haja dificuldades com o acesso à internet, o atendimento poderá ser realizado no Vapt Vupt.

- **Taxa:** Não há
- **Prazo:** 3 dias úteis após o recebimento do documento necessário.
- **Local para retirar o documento:** posto do Vapt Vupt em atendimento.
- **Quem pode retirar o documento na unidade:** o requerente ou terceiros, mediante a apresentação de Procuração Específica, portando protocolo.
- **Requisitos / Documentação Necessária:** RNE - Registro Nacional de Estrangeiros.

c. Se houver impossibilidade de emissão pelo II Virtual

Caso apareça a mensagem "Ops... Não foi possível gerar seu atestado de antecedentes. Entre em contato com a Divisão Criminal através do e-mail: antecedentes@policiacivil.go.gov.br", entrar em contato com a Gerência de Identificação através do e-mail antecedentes@policiacivil.go.gov.br anexando cópia da Certidão Narrativa e do RG, e solicitar informações quanto a impossibilidade de emissão do Atestado de Antecedentes Criminais.

- **Taxa:** Não há.
- **Prazo:** 3 dias após o envio de cópia do RG e Certidão Narrativa dos registros criminais.
- **Local para retirar o documento:** posto do Vapt Vupt em atendimento.
- **Quem pode retirar o documento na unidade:** o requerente terceiros mediante a apresentação de Procuração Específica, portando protocolo.
- **Requisitos / Documentação Necessária:** RG, CPF, Certidão Narrativa (Precisa conter o código de autenticação, o número do Inquérito Policial que originou a Ação Penal e dados mínimos como qualificação e imputação penal).

21.2 Processo de Atendimento



a. Para emissão pelo II Virtual

p.1. O Atestado de Antecedentes Criminais será emitido online, através do site iivirtual.ssp.go.gov.br, na aba Antecedente Criminal pelo próprio requerente, inclusive se estiver fora do país. Em caso de dúvidas ou impossibilidade de emissão do atestado, o requerente deverá comparecer, portando RG e CPF, a uma unidade Vapt Vupt, onde o atestado poderá ser emitido por um atendente;

p.2. Em caso de solicitação em nome de terceiro, deve-se exigir procuração específica, devendo o procurador apresentar sua Carteira de Identidade e demais documentos do procurado;

p.3. Para a solicitação, alguns itens deverão ser preenchidos obrigatoriamente, estes estarão destacados na cor amarela e deverão ser preenchidos conforme consta na Carteira de Identidade;

p.4. Primeiro, deve-se clicar em “Antecedente Criminal” e em seguida “Solicitar Antecedente Criminal”;

p.5. Os campos obrigatórios são: Nome Completo, Data de Nascimento, Nome do Pai, Nome da Mãe, CPF do requerente, RG, Data de exp. do RG, Órgão e estado de expedição do RG, Estado Civil, Sexo e endereço completo, contendo CEP, cidade e estado. Depois de devidamente preenchidos, clicar em “Continuar”.

p.6. Os campos e-mail, Tel. Celular e Finalidade também são obrigatórios. Este e-mail pode ser fornecido pelo requerente ou poderá ser utilizado o e-mail da Unidade do Vapt Vupt. Preenchê-los e clicar em “continuar”.

p.7. Realizado o procedimento, e não havendo nenhum impedimento, abrirá uma mensagem de ATENÇÃO, com a seguinte informação: “Sua solicitação de antecedente criminal foi enviada para seu e-mail” – indicando que o atestado foi encaminhado automaticamente para o e-mail cadastrado;

p.8. Caso tenha utilizado o e-mail do Vapt Vupt, deve-se imprimir e entregar o documento para o requerente.

b. Para Estrangeiros

p.1. O próprio estrangeiro pode solicitar a emissão do Atestado de Antecedentes Criminais encaminhando cópia do RNE para o e-mail antecedentes@policiacivil.go.gov.br, na impossibilidade fazê-lo, o atendente do Vapt Vupt pode encaminhar cópia do documento para o e-mail solicitando a emissão do atestado;

OBS.: Se o estrangeiro não possuir RNE deve ser orientado a procurar a Polícia Federal para sua emissão.

p.2. Em caso de solicitação em nome de terceiro, deve-se exigir procuração específica, devendo o procurador apresentar sua Carteira de Identidade e demais documentos do procurado.

p.3. Dentro de 3 dias úteis esta Gerência enviará o Atestado de Antecedentes Criminais de volta no mesmo e-mail, o mesmo deve ser impresso e entregue ao requerente quando do seu retorno.

c. Nos casos de impossibilidade de emissão pelo II Virtual



p.1. A impossibilidade de emissão do Atestado de Antecedentes Criminais pelo site II Virtual acontece quando há algum registro criminal em aberto no nome do requerente ou quando há um homônimo com o registro criminal. No primeiro caso é necessário atualizar a passagem criminal com as informações do processo criminal no Poder Judiciário.

p.2. Após o envio de cópia do RG para o e-mail, o atendente do Vapt Vupt deve ligar para a Divisão Criminal (62 3201-2710) e relatar o ocorrido. O e-mail será respondido imediatamente com os dados do(s) registro(s) criminal(is) em aberto do requerente que precisa(m) ser atualizado(s).

p.3. Orientar o requerente a apresentar Certidão Narrativa para atualização da passagem criminal e emissão de atestado. A Certidão Narrativa é um documento emitido pelo Poder Judiciário que narra o histórico do processo criminal, é expedida pelo cartório judicial da vara criminal em que tramita ou tramitou a ação penal. Recomendar ao requerente a procurar a comarca na qual ele respondeu aquele processo criminal.

p.4. A certidão narrativa deverá ser enviada para o e-mail antecedentes@policiacivil.go.gov.br diretamente pelo requerente ou pelo atendente do Vapt Vupt, junto com a carteira de identidade, a certidão narrativa precisa conter o código de autenticação, o número do Inquérito Policial que originou a Ação Penal e dados mínimos como qualificação e imputação penal;

p.5. Não aceitar CERTIDÃO NEGATIVA NADA CONSTA, uma vez que se trata de documento distinto da Certidão Narrativa;

p.6. Se for o caso de homônimo registrado no sistema ou outras situações (com exceção de passagem criminal no nome do requerente), esta Gerência de Identificação enviará o Atestado de Antecedentes Criminais diretamente para o e-mail do requerente ou do Posto que deu origem à solicitação.

p.7. Com toda a documentação enviada por e-mail (Certidão Narrativa dos registros criminais e cópia do RG), esta Gerência de Identificação atualizará a situação criminal do requerente em até 3 dias úteis e o mesmo poderá emitir pelo site II virtual. Se tratando de Certidão Narrativa com ação penal em curso, o Atestado de Antecedentes Criminais será enviado por esta Gerência de Identificação para o e-mail que enviou a documentação.

Em caso de dúvida, entrar em contato na Divisão Biométrica Criminal, através do telefone 3201-2710.

22. Boletim de Ocorrências On-line

22.1. Requisitos Especificados

- **Taxa:** Não há.
- **Prazo:** Resposta em até 24h.
- **Local para retirar o documento, se não for entrega imediata:** A resposta é enviada ao e-mail indicado pelo usuário.
- **Quem pode retirar o documento, se não for entrega imediata:** O titular, procurador ou responsável legal, mediante apresentação de documentação pessoal e comprobatória da condição de procurador ou responsável legal, na hipótese de não ser



o titular.

• **Requisitos / Documentação necessária:**

- ✓ Apenas para registro de furto de objetos e/ou valores, furto de celular, furto de documentos, perda ou extravio de documentos e/ou objetos, desaparecimento de pessoa, danos materiais e acidente de trânsito sem vítima;
- ✓ Data, Hora e Local do Fato;
- ✓ Número do CPF;
- ✓ Nome da Mãe;
- ✓ Número do Telefone;
- ✓ Endereço de e-mail.

22.2. Processo de Atendimento

p.1. Acessar o site raivirtual.ssp.go.gov.br, clicar em “Nova Ocorrência” (ou em outra opção que o cliente desejar), selecionar o tipo de ocorrência a ser registrada e clicar em “Continuar”;

p.2. Preencher todos os campos e dados solicitados pelo sistema, salvar a ocorrência e imprimir o número da ocorrência e código de acesso;

p.3. Informar ao usuário que a qualquer momento ele poderá acompanhar, imprimir ou validar a ocorrência, acessando o site raivirtual.ssp.go.gov.br.

OBS 1: Caso o tipo de ocorrência a ser registrada não se enquadre em nenhum dos tipos especificados, o atendente informará ao usuário que o registro deverá ser feito na Delegacia de Polícia. Para maiores informações, ligar: (62) 3201-4826 / (62) 3201-4834;

OBS 2: Ao preencher os dados, caso o usuário não possua endereço de e-mail, será utilizado o e-mail do Balcão Expresso ou equivalente.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE

23 Certidão de Crimes Eleitorais

23.1 Requisitos Especificados

- **Taxa:** Não há.
- **Prazo:** Imediato.
- **Requisitos / Documentação necessária:** Documento de Identificação original com foto e Número do Título de Eleitor.

23.2 Processo de Atendimento

p.1. Acessar o site www.tre-go.jus.br, clicar em “Atendimento Remoto”, depois em “Certidões” e em “Crimes Eleitorais”;

p.2. Preencher os dados solicitados pelo sistema, clicar em “Emitir” e imprimir.

OBS: As certidões de quitação eleitoral, negativa de alistamento e de crimes eleitorais são extraídas automaticamente do Sistema ELO ou pela Internet. Ao Eleitor(a) com condenação criminal ativa junto ao Sistema ELO e/ou Base de Perdas e Suspensões, deverá ser fornecida certidão de quitação eleitoral, que trará a informação que o(a) mesmo(a) não poderá exercer o voto ou regularizar sua situação eleitoral enquanto não



SEAD
Secretaria de Estado
da Administração



cumprir a integralidade da pena (total da pena – independente de liberdade condicional). NÃO HÁ NECESSIDADE DE ENCAMINHAMENTO AO COORDENADOR DA CAE e/ou CHEFE DE CARTÓRIO.

24. Certidão de Quitação Eleitoral

24.1 Requisitos Especificados

- **Taxa:** Não há.
- **Prazo:** Imediato.
- **Requisitos / Documentação necessária:** Documento de Identificação original com foto e Número do Título de Eleitor.

24.2 Processo de Atendimento

p.1. Acessar o site www.tre-go.jus.br, clicar em “Certidão de Quitação”, preencher os dados solicitados pelo sistema, clicar em “Emitir” e imprimir.

OBS: As certidões de quitação eleitoral, negativa de alistamento e de crimes eleitorais são extraídas automaticamente do Sistema ELO ou pela Internet. Ao Eleitor(a) com condenação criminal ativa junto ao Sistema ELO e/ou Base de Perdas e Suspensões, deverá ser fornecida certidão de quitação eleitoral, que trará a informação que o(a) mesmo(a) não poderá exercer o voto ou regularizar sua situação eleitoral enquanto não cumprir a integralidade da pena (total da pena – independente de liberdade condicional). NÃO HÁ NECESSIDADE DE ENCAMINHAMENTO AO COORDENADOR DA CAE e/ou CHEFE DE CARTÓRIO.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÃO

D E C L A R A Ç Ã O

Ref.: (identificação da licitação)

....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº....., por intermédio de seu representante legal Sr(a), portador(a) da Carteira de Identidade no..... e do CPF/MF nº.....DECLARA:

1º) Para fins do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal/1988, e no inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666/1983, acrescido pela Lei nº 9.854/1999, que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e em qualquer trabalho menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos).

(Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().)

Goiânia, __de_____de 2021

EMPRESA



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO

D E C L A R A Ç Ã O

Ref.: (identificação da licitação)

....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº....., por intermédio de seu representante legal Sr(a), portador(a) da Carteira de Identidade no..... e do CPF/MF nº.....DECLARA:

1º Sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como _____ (Microempresa OU Empresa de Pequeno Porte), e atesta a aptidão para usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar n.º 123/06, arts. 17 a 39 da Lei Complementar Estadual n.º 117/15 e Decreto Estadual n.º 7.466/11, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da Lei Complementar n.º 123/06.

(Ressalva: A falsidade desta DECLARAÇÃO, objetivando os benefícios da Lei Complementar n.º 123/06, da Lei Complementar Estadual n.º 117/15 e do Decreto Estadual n.º 7.466/2011, caracterizará crime de que trata o Art. 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das penalidades previstas neste edital.)

Goiânia, __ de _____ de 2021

EMPRESA



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO

Eu, _____, nacionalidade, estado civil, inscrito no CPF nº XXX.XXX.XXX-XX, Declaro, para os devidos fins e efeitos legais que não enquadro nas previsões contidas no art. 9º da Lei 8.666., de 21 de junho de 1993, que aduz:

Art. 9º Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução de obra ou serviço e do fornecimento de bens a eles necessários:

- I. O autor do projeto, básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;
- II. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou executivo ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado; III. Servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação.

§ 1º É permitida a participação do autor do projeto ou da empresa a que se refere o inciso II deste artigo, na licitação de obra ou serviço, ou na execução, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da Administração interessada.

§ 2º O disposto neste artigo não impede a licitação ou contratação de obra ou serviço que inclua a elaboração de projeto executivo como encargo do contratado ou pelo preço previamente fixado pela Administração.

§ 3º Considera-se participação indireta, para fins do disposto neste artigo, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do projeto, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários.

§ 4º O disposto no parágrafo anterior aplica-se aos membros da comissão de licitação.

Goiânia, __ de _____ de 2021.

Assinatura



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO V – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

(A proposta deverá ser apresentada em papel timbrado)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 25 /2021

Processo nº:

Nome da Empresa:

CNPJ:

Dados Bancários:

Nome do responsável legal:

Porte da empresa:

Prazo de validade da proposta: (mínimo de 90 (noventa) dias)

Item	Classificação	Descrição	Unidade	Qtd.	Valor Médio Unitário R\$	Valor Médio Total R\$
01	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e Consulta de informações	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo: Emissão IPVA, Emissão de boletos de multas, 2ª Via de CRLV, Emissão de certidão negativa, Emissão de DARE infração, Emissão de boleto Ipasgo, Certidão de quitação eleitoral, Certidão de crimes eleitorais, Prestação de informações cadastrais - 2ª parte, Emissão de Guia de trânsito animal e outros que se fizerem necessários.	Und.	42.618	R\$	R\$
02	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como: Licença de pesca federal, licença de pesca estadual, Transferência de propriedade de veículo, Comunicado de venda de veículo, Emissão de Guia de Trânsito animal – 1º parte, Boletim de ocorrências online e outros que se fizerem necessários.	Und	53.354	R\$	R\$



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

03	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como: Recadastramento anual de aposentados e pensionistas, Alteração bancária Ipasgo, Mudança de plano Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	Und	9.238	R\$	R\$
04	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como: Atestado de bons antecedentes criminais, 2ª Via CRV e outros que se fizerem necessários.	Und	13.394	R\$	R\$
05	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como: Emissão de boleto da dívida ativa, Emissão de DARE parc. IPVA, Prestações de informações cadastrais – 1ª parte, Parcelamento IPVA Detran, parcelamento Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	Und	19.023	R\$	R\$
VALOR TOTAL DA PROPOSTA PARA LOTE ÚNICO					R\$	

Declaro que no preço proposto estão incluídos todos os custos diretos e indiretos para o fornecimento do serviço/produto, inclusive as despesas com materiais, mão de obra especializada ou não, segurança em geral, equipamentos, ferramentas, encargos da legislação social, trabalhista, previdenciária e responsabilidade civil, por quaisquer danos causados a terceiros ou dispêndios resultantes de taxas, regulamentos e impostos municipais, estaduais e federais, enfim, tudo o que for necessário para o fornecimento do serviço/produto, sem que lhe caiba, em qualquer caso, direito regressivo em relação à Secretaria de Estado da Administração do Estado de Goiás, nem qualquer outro pagamento adicional.

Declaro, ainda, que li e concordo com os termos do Edital do Pregão Eletrônico SEAD/GO n.º 25/2021 e seus anexos.

(data)

(Digitar o nome do Representante Legal e assinar)



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO VI – MINUTA DO CONTRATO

MINUTA DO CONTRATO N° _____/2021

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, EM 62 MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE GOIÁS, ATRAVÉS DA SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO E **XXXXXXX**.

O **ESTADO DE GOIÁS**, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ sob o nº 01.409.580/0001-38, neste ato representado nos termos do § 2º do art. 47 da Lei Complementar nº 58/2006, alterada pela Lei Complementar nº 106/2006, pelo Procurador – Chefe da Advocacia Setorial da SEAD, nomeado pela Portaria nº 120/2018 - GAB, de 09/04/2018, **DR. TOMAZ AQUINO DA SILVA JUNIOR**, brasileiro, casado, residente e domiciliado nesta Capital, inscrito na OAB/GO sob o nº 23510 e CPF/MF nº 878.729.431-15, com a interveniência da **SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DE GOIÁS**, inscrita no CNPJ sob o nº 02.476.034/0001-82, com sede na Rua 82, nº 400, 7º andar, no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, Setor Sul, nesta capital, ora representada por seu titular **BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA**, brasileiro, _____, residente e domiciliado nesta Capital, portador do RG nº _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE** e a **XXXXXXX**, inscrita sob o CNPJ nº **XX.XXX.XXX/XXX-XX**, estabelecida na **XXXXXXXXXX**, neste ato representada pelo (a) Sr.(a) _____ residente e domiciliado _____, portador RG nº _____, inscrito no CPF nº _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, firmam o presente contrato para a prestação de serviços especializados de atendimento ao cidadão em 62 municípios do Estado de Goiás, mediante Processo Administrativo nº 202000005030705, estando as partes sujeitas aos preceitos da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002; Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, as normas da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, Lei Estadual n.º 17.928/2012, na Lei Complementar LC n.º 117/2015, Decretos Estaduais n.º 7.466/2011 e 9.666/2020 e suas posteriores alterações, Decreto 9.376/2019, Decreto 9.649/2020 e demais normas vigentes à matéria, bem como as condições estabelecidas no Termo de Referência e em seus anexos e às cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as condições e especificações contidas no Termo de Referência e seus anexos. A contratação deve considerar o definido abaixo:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA
1	Prestação de serviço de atendimento	Realização de atendimentos relativos aos serviços estabelecidos pela Secretaria de Estado da Administração nos municípios goianos.	Atendimento finalizado com conclusão da solicitação

1.2. Integram este Contrato, independentemente de sua transcrição, o Termo de Referência e seus anexos, a Proposta da CONTRATADA, Cláusula Arbitral e demais elementos constantes do referido processo.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA DESCRIÇÃO

2.1. Contratação da **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** para prestação de serviços especializados de atendimento ao cidadão, em 62 (sessenta e dois) municípios do Estado de Goiás.

2.2. Será escopo deste contrato a prestação de atendimento para um conjunto de **26 (vinte e seis)** serviços públicos, indicados pela Secretaria de Estado da Administração - SEAD, conforme “**Serviços de Atendimento**” - ANEXO I do Termo de Referência, que serão realizados integralmente sem acarretar prejuízo ao cidadão com novas etapas ou exigências, maiores prazos de entrega, limitações para os atendimentos e custos não previstos.

Serviços de Atendimento

ITEM	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e Consulta de informações	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo: Emissão IPVA, Emissão de boletos de multas, 2ª Via de CRLV, Emissão de certidão negativa, Emissão de DARE infração, Emissão de boleto Ipasgo, Certidão de quitação eleitoral, Certidão de crimes eleitorais, Prestação de informações cadastrais - 2ª parte, Emissão de Guia de trânsito animal e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	42.618



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

2	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como: Licença de pesca federal, licença de pesca estadual, Transferência de propriedade de veículo, Comunicado de venda de veículo, Emissão de Guia de Trânsito animal – 1º parte, Boletim de ocorrências online e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	53.354
3	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como: Recadastramento anual de aposentados e pensionistas, Alteração bancária Ipasgo, Mudança de plano Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	9.238
4	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como: Atestado de bons antecedentes criminais, 2ª Via CRV e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	13.394
5	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como: Emissão de boleto da dívida ativa, Emissão de DARE parc. IPVA, Prestações de informações cadastrais – 1ª parte, Parcelamento IPVA Detran, parcelamento Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	19.023
TOTAIS				137.627

2.3. Os serviços serão prestados nos 62 (sessenta e dois) municípios a seguir:

1. Água Fria de Goiás	21. Fazenda Nova	41. Novo Gama
2. Águas Lindas de Goiás	22. Flores de Goiás	42. Novo Planalto
3. Alvorada do Norte	23. Formosa	43. Padre Bernardo
4. Amaralina	24. Formoso	44. Pilar de Goiás
5. Araguapaz	25. Guaraíta	45. Porangatu
6. Baliza	26. Guarani de Goiás	46. Posse
7. Bonópolis	27. Guarinos	47. Santa Cruz de Goiás
8. Buritinópolis	28. Heitoraí	48. Santa Rita do Araguaia
9. Cabeceiras	29. Iaciara	49. Santa Rita do Novo Destino



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

10. Campinaçu	30. Mambai	50. Santa Tereza de Goiás
11. Campo Limpo de Goiás	31. Matrinchã	51. Santa Terezinha de Goiás
12. Campos Belos	32. Maurilândia	52. Santo Antônio do Descoberto
13. Cavalcante	33. Monte Alegre de Goiás	53. São Domingos
14. Colinas do Sul	34. Montividiu do Norte	54. São João D'Aliança
15. Corumbá de Goiás	35. Morro Agudo de Goiás	55. São Miguel do Araguaia
16. Crixás	36. Mundo Novo	56. Simolândia
17. Damianópolis	37. Mutunópolis	57. Sítio D'Abadia
18. Diorama	38. Niquelândia	58. Teresina de Goiás
19. Divinópolis de Goiás	39. Nova Crixás	59. Trombas
20. Faina	40. Nova Roma	60. Uirapuru
		61. Vila Boa
		62. Vila Propício

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.1. As despesas decorrentes do presente contrato, cujo valor total é de R\$ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, correrão à conta da Dotação Orçamentária 2021.18.01.04.122.1014.2051.03, Fonte 100, oriunda da SEAD, constante do vigente Orçamento Geral do Estado, sendo R\$ _____ (_____) para o ano de _____ e o restante nos exercícios subsequentes sob dotações orçamentárias apropriadas da SEAD que deverão ser indicadas na respectiva Lei Orçamentária.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO

4.1. O Valor Estimado Total para esta contratação no período de 12 (doze) meses é de R\$ XXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXX):



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

Item	Classificação	Descrição	Und	Qtd	Valor Médio Unitário	Valor Médio Total
1	Impressão de documentos e boletos (papel comum) e Consulta de informações	Impressão de boletos e documentos para serviços que não sejam classificados como regularização, tais como, por exemplo: Emissão IPVA, Emissão de boletos de multas, 2ª Via de CRLV, Emissão de certidão negativa, Emissão de DARE infração, Emissão de boleto Ipasso, Certidão de quitação eleitoral, Certidão de crimes eleitorais, Prestação de informações cadastrais - 2ª parte, Emissão de Guia de trânsito animal e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	42.618	R\$	R\$
2	Cadastro	Cadastramento de novo usuário/serviços mediante solicitação do usuário, com ou sem comprovação documental e sem emissão de boletos, tais como: Licença de pesca federal, licença de pesca estadual, Transferência de propriedade de veículo, Comunicado de venda de veículo, Emissão de Guia de Trânsito animal – 1ª parte, Boletim de ocorrências online e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	53.354	R\$	R\$
3	Alteração Cadastral	Atualização dos dados cadastrais mediante solicitação do usuário, tais como: Recadastramento anual de aposentados e pensionistas, Alteração bancária Ipasso, Mudança de plano Ipasso e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	9.238	R\$	R\$
4	Solicitação de Serviço	Abertura pelo usuário de ordens de serviços, requerimentos e demais solicitações similares de prestação de serviço à instituição competente, tais como: Atestado de bons antecedentes criminais, 2ª Via CRV e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	13.394	R\$	R\$



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

5	Regularização	Regularização de obrigações e/ou débitos, com ou sem parcelamento, incluindo a emissão dos boletos necessários, tais como: Emissão de boleto da dívida ativa, Emissão de DARE parc. IPVA, Prestações de informações cadastrais – 1ª parte, Parcelamento IPVA Detran, parcelamento Ipasgo e outros que se fizerem necessários.	Unidade - Atendimento	19.023	R\$	R\$
TOTAIS				137627		R\$

4.2. Consta, em anexo, proposta de preços apresentada pela **XXXX**, com o método completo de composição dos preços para cada classificação de serviço, o que permite a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados, atendendo as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária.

4.3. A referida proposta de preços deve manter coerência com todos os termos e condições estabelecidas no TR e o valor apresentado contempla todos os custos inerentes à contratação e ainda aqueles decorrentes de encargos, contribuições, impostos e taxas estabelecidos na forma da lei, inclusive com eventual adequação e integração de seus sistemas com os sistemas do Estado de Goiás. Vale destacar que não deverão ser computados custos com frete para os serviços de envio de documentos constantes do Anexo I do Termo de Referência, visto que a Contratante ficará responsável por recolher tais documentos.

4.4. É responsabilidade da Contratada dimensionar o quantitativo de pessoal, assim como os encargos necessários para o atendimento do volume e complexidade do serviços.

4.5. Fica acordado entre as partes que o valor previsto para os serviços objeto da presente contratação é fixo e irrevogável durante os primeiros 12 (doze) meses de vigência do contrato de prestação de serviços, após, o valor poderá ser reajustado anualmente de acordo com a média da variação anual do Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

5.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, e eficácia a partir da publicação no Diário Oficial do Estado, com sua execução iniciando-se a partir da emissão da respectiva ordem de serviço pelo Gestor do Contrato formalmente designado.

5.2. O contrato poderá ser prorrogado, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art.57. inciso II, da Lei nº 8.666/93, sendo condição indispensável para sua eficácia a publicação do extrato no Diário Oficial do Estado de Goiás.

5.3 Para a prorrogação, devem ser observados os seguintes requisitos:

5.3.1 A Contratada manifeste formalmente o interesse na prorrogação em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do ajuste;

5.3.2 Os serviços tenham sido prestados regularmente;

5.3.3 Os serviços tenham sido prestados de acordo com a quantidade prevista;

5.3.4 O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Contratante;

5.3.5 A Contratante mantenha interesse na realização do serviço.

5.4. O contrato poderá ser rescindido pelos motivos elencados nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e nas formas previstas no artigo 79 da mesma Lei. Além das demais formas previstas legalmente, o contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, por qualquer das partes, com 30 (trinta) dias de antecedência, contados da data do recebimento da referida comunicação, pela outra parte, sem direito a quaisquer indenizações ou compensações para a CONTRATADA.

5.5. E ainda, sem prejuízo de outras sanções, constitui motivo para a rescisão contratual pela CONTRATANTE, a subcontratação, ainda que parcial, e no que for permitido, dos serviços objeto deste contrato, sem a prévia e expressa autorização da mesma, quando ultrapassado o percentual de 30% (trinta por cento) do total de municípios que terão a prestação de serviços executados pela CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA – DO ACRÉSCIMO E DA SUPRESSÃO DO OBJETO

6.1. O futuro contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nas hipóteses previstas no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93.

6.2. A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias no quantitativo do objeto contratado até o limite de 25% do valor inicial atualizado do contrato, conforme disposto no §1º do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA- DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

7.1. Os serviços serão prestados de forma presencial e obedecendo às diretrizes da Secretaria de Estado da Administração - SEAD e do órgão gestor de cada serviço, na estrutura física da CONTRATADA, de acordo com seus horários e dias de funcionamento e com todos os recursos necessários fornecidos pela CONTRATADA.

7.2. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá implantar a infraestrutura física e tecnológica, os sistemas informatizados e os sistemas de segurança e deverá treinar, capacitar e preparar seus recursos humanos, conforme os requisitos de gestão e exigências constantes no TR.

7.3. SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

7.3.1 Para a prestação dos serviços, a infraestrutura física e tecnológica e os sistemas informatizados e de segurança (solução tecnológica) da CONTRATADA devem ser compatíveis com o especificado no **ANEXO II do Termo de Referência - Requisitos da Plataforma Tecnológica**. Se necessário para a correta execução do processo de atendimento de cada serviço e para o acompanhamento da quantidade de serviços prestados, a CONTRATADA deverá providenciar a adequação e integração de seus sistemas com os sistemas do Estado de Goiás ou utilizar a plataforma indicada pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Inovação – SEDI.

7.3.2 Deverá a CONTRATADA fornecer um conjunto de relatórios online, por atendimento e de forma consolidada, que permitam à gestão contratual da Administração acompanhar e avaliar o atendimento que está sendo prestado, com base nos requisitos documentados conforme **ANEXO II - Requisitos da Plataforma Tecnológica do Termo de Referência**.

7.3.3 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura de telecomunicação e as diversas tecnologias que compõem esta infraestrutura para a prestação dos serviços, incluídos os equipamentos e a estrutura física necessários para a sustentação dos atendimentos.

7.3.4 A CONTRATADA deverá apresentar e validar junto à CONTRATANTE todo o escopo de configuração do sistema de atendimento conforme necessidade e peculiaridade de cada serviço.

7.4. SUPORTE TÉCNICO

7.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de suporte técnico de forma a garantir a estabilidade da solução tecnológica em todas as suas localidades. Esta equipe deverá manter comunicação com a equipe responsável nos órgãos e na SEDI e, sempre que solicitada, repassar as informações necessárias para a manutenção do funcionamento das soluções tecnológicas.

7.5. SUPORTE DE ATENDIMENTO

7.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de suporte de atendimento de forma a garantir a estabilidade do atendimento. Esta equipe deverá manter comunicação com o Membro da Equipe de Coordenação, responsável pela operacionalização dos atendimentos presenciais ao cidadão na Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão e, sempre que solicitada, repassar as informações solicitadas por esta equipe.

7.6. CAPACITAÇÃO



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

7.6.1 Para garantir que o atendimento seja prestado de maneira adequada (conforme requisitos de cada órgão responsável pelo serviço) e que os atendentes conheçam as funcionalidades da solução tecnológica utilizada, faz-se necessária a realização de capacitação inicial e também periódica, por meio de treinamentos presenciais ou de uma plataforma de capacitação.

7.6.2. As capacitações iniciais ou aquelas a serem realizadas a cada alteração no processo de cada serviço devem ser intermediadas junto ao órgão gestor do serviço pela Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão- SEAD.

7.6.3. Independentemente de haver necessidade de capacitação inicial ou alteração no processo de cada serviço, a CONTRATADA deve garantir a realização de capacitação periódica trimestral para melhoria contínua dos serviços prestados.

7.6.4. As capacitações, quando realizadas, devem ser realizadas pela CONTRATADA e informadas, através do **ANEXO III do Termo de Referência – Relatório de Capacitação, ao Gestor do Contrato.**

7.7. COMPETÊNCIAS E HABILIDADES EXIGIDAS

7.7.1 Considerando que a atividade de atendimento ao público requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento que somente são possíveis de serem atingidos por equipes capacitadas e engajadas, o treinamento dos atendentes deverá ocorrer de forma planejada, levando-se em consideração os requisitos de formação e perfil profissional a seguir:

1 **Escolaridade mínima:** ensino médio completo ou curso técnico equivalente, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.

2 **Atribuições básicas:**

- Realizar o atendimento ativo e receptivo, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- Atualizar e/ou incluir dados dos usuários nos sistemas;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade;
- Responder pelo cumprimento e qualidade de atendimento;
- Agir com calma e tolerância frente a situações que fujam aos procedimentos previamente estabelecidos e para os quais foi treinado.

3 **Perfil Profissional**

- Conhecimento básico de Internet;
- Boa capacidade de digitação;
- Boa fluência verbal, boa dicção, clareza e objetividade tanto na linguagem escrita quanto falada, e boa audição;
- Maturidade emocional para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina de trabalho;
- Autodisciplina para obedecer a procedimentos rotineiros.

7.8. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

7.8.1 A troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será feita por meio do Gestor do Contrato (por parte da SEAD) e do PREPOSTO (por parte da CONTRATADA), além dos seguintes meios:

- Documento Oficial (Carta ou Ofício);
- Por meio de sistema informatizado para recebimento de demandas;
- Por meio de correspondência eletrônica (e-mail);

7.8.2 A comunicação formal não poderá ser realizada por meio de formas/aplicativos diversos dos citados no item **7.8.1**.

CLÁUSULA OITAVA – DA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

8.1. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE a partir da definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços de forma a manter a qualidade necessária para a execução das atividades propostas, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no **ANEXO IV do Termo de Referência - Acordo de Nível de Serviços**. A CONTRATADA terá até 120 (cento e vinte) dias para aquisição e implantação do sistema eletrônico de avaliação, de forma a atender os requisitos estabelecidos neste Termo. Durante este período, será utilizada avaliação em formulário físico.

8.1.1. No Acordo de Nível de Serviços está definida a maneira pela qual os serviços serão avaliados e as penalidades a serem aplicadas, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

8.1.2. Os relatórios mensais de Acordo de Nível de Serviços deverão ser gerados de forma a contemplar todas as informações a serem utilizadas nos mecanismos de cálculos, para efeito de aferição dos dados, para análise e posterior autorização do faturamento;

8.1.3. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e os prazos estabelecidos pelos indicadores.

8.1.4. Os primeiros 60 (sessenta) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

8.1.5. A partir do 61º (sexagésimo primeiro) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviços sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

8.1.6. A simples aplicação de penalidade por descumprimento do Acordo de Nível de Serviços não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas no contrato.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES

9.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

9.1.1 A CONTRATADA obriga-se a suprir postos de atendimento com materiais de expediente, bem como os específicos necessários à adequada prestação de serviços públicos contratados;

9.1.2. Manter a integridade física de sua estrutura de atendimento, não expondo o cidadão a riscos ou inconvenientes ou a situações que firam sua dignidade;

9.1.3. Manter acessibilidade de suas unidades físicas, promovendo a inclusão das pessoas com deficiência;

9.1.4. Acompanhar o atendimento em todos os municípios contemplados no ajuste contratual;

9.1.5 Realizar o atendimento estritamente dentro dos requisitos informados pela SEAD e pelo órgão gestor do atendimento;

9.1.6. Realizar, por meio de terminal eletrônico ao final de cada atendimento, a pesquisa de satisfação do usuário;

9.1.7. Contabilizar os atendimentos realizados, enviando mensalmente à SEAD o relatório com os valores levantados, por serviço e município, de acordo com o ANEXO IV do Termo de Referência - Acordo de Nível de Serviços;

9.1.8. Manter em adequado funcionamento a solução tecnológica utilizada para atendimento;

9.1.9. Manter os prazos praticados no Estado de Goiás ou praticar prazos menores para entrega dos documentos que não possam ser entregues imediatamente;

9.1.10. Cumprir, rigorosamente, as condições do Termo de Referência e os compromissos avançados neste Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento;

9.1.11. Acatar todas as orientações do setor competente da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização e orientação, prestando todos os esclarecimentos solicitados pelo fiscal contratual e atendendo às reclamações formuladas;

9.1.12. Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;

9.1.13. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos estabelecidos na condição anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

poderá onerar o objeto deste TR, razão pelo qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE;

9.1.14. Informar por escrito eventuais paralisações ou quaisquer anormalidades no atendimento ou funcionamento da solução tecnológica, e prestar os esclarecimentos que a CONTRATANTE julgar necessários, para que sejam adotadas as providências de regularização. Sendo possível prever a paralisação, esta deve ser comunicada com antecedência de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência à SEAD e ao cidadão;

9.1.15. Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE;

9.1.16. Garantir, em relação aos seus profissionais contratados, o atendimento dos requisitos mínimos de qualificação profissional exigidos neste contrato.

9.1.17. Assinar e acatar o Termo de Responsabilidade e Confidencialidade, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE no ato de assinatura do contrato;

9.1.18. Autorizar a realização, pela CONTRATANTE, de vistorias periódicas nas dependências da CONTRATADA, com devido agendamento de horário e mediante a presença de um representante da CONTRATADA.

9.1.19. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de contratação.

9.2. SÃO EXPRESSAMENTE VEDADAS À CONTRATADA

9.2.1 A vinculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração.

9.2.2 Subcontratar outra empresa para a execução dos serviços objeto deste Termo, sem autorização da Administração Pública, quando ultrapassado o percentual permitido neste Termo de Referência, qual seja 30% (trinta por cento) do total de municípios que terão a prestação de serviços executados pela CONTRATADA.

9.3 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

9.3.1. Informar à CONTRATADA alterações relativas ao processo dos serviços contratados;

9.3.2. Intermediar junto aos órgãos a capacitação inicial para cada serviço contratado;

9.3.3. Intermediar junto aos órgãos nova capacitação sempre que houver alteração no processo dos serviços;

9.3.4. Manter em adequado funcionamento a solução tecnológica utilizada pela CONTRATADA para atendimento no que se refere à competência estadual;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

9.3.5. Informar eventuais paralisações no atendimento ou funcionamento da solução tecnológica, sejam elas causadas por quaisquer motivos. Sendo possível prever a paralisação, esta deve ser comunicada com antecedência de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de sua ocorrência à CONTRATADA;

9.3.6. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste TR;

9.3.7. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a prestação do serviço, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

9.3.8. Aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos do serviço prestado, podendo utilizar-se inclusive de vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA;

9.3.9. Realizar avaliações de satisfação dos usuários dos serviços prestados pela CONTRATADA, sempre que aprouver à Administração Estadual e sem necessidade de comunicação prévia, independentemente da existência de pesquisas realizadas pela CONTRATADA;

9.3.10. Notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;

9.3.11. Efetuar o pagamento pelos serviços prestados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo fiscal, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do Contrato;

9.3.12. Exercer fiscalização dos serviços objeto da contratação, concernentes à qualidade do treinamento do atendimento, sempre em comunicação com a CONTRATADA;

9.3.13. Avaliar mensalmente metas e parâmetros de desempenho operacional e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, mantendo reuniões periódicas com os responsáveis pelos serviços prestados;

9.3.14. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do Contrato;

9.3.15. Verificar se os atendimentos foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

9.3.16. Fornecer, distribuir e recolher os documentos retidos pela CONTRATADA, mensalmente, assim como encaminhar os documentos aos órgãos responsáveis pelo arquivamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – SUBCONTRATAÇÃO

10.1. A subcontratação deve obedecer aos seguintes quesitos:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

10.1.1. É permitida a subcontratação desde que respeite a limitação de 30% (trinta por cento) do total de municípios que terão a prestação de serviços executados pela CONTRATADA;

10.1.2. É permitida a subcontratação desde que sejam mantidas todas as especificações descritas neste Termo de Referência;

10.1.3. É vedada a subcontratação total do objeto do contrato;

10.1.4. A subcontratação de que trata este item não exclui a responsabilidade do contratado perante o órgão licitante quanto à qualidade técnica do serviço prestado;

10.1.5. A subcontratação depende de autorização prévia por parte do CONTRATANTE, com parecer técnico da fiscalização, ao qual cabe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução dos serviços;

10.1.6. O Contratado originário deve submeter à apreciação da Contratante o pedido de prévia anuência para subcontratação, com apresentação do(s) pretendente(s) subcontratado(s) e da respectiva documentação, que deve corresponder a exigida para habilitação nesta licitação;

10.1.7. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;

10.1.8. O pagamento pela execução dos serviços será efetuado integralmente a CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - FORMA DE PAGAMENTO

11.1. A remuneração será devida, de acordo com a quantidade de atendimentos concluídos. Considera-se atendimento concluído aquele que atenda à solicitação do usuário e seja contabilizado pelo sistema de bilhetagem da CONTRATADA e CONTRATANTE.

11.2. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a entrega da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA e devidamente atestada pela CONTRATANTE, mediante o cumprimento do Acordo de Nível de Serviços;

11.3. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o Gestor do Contrato autorizar o fechamento do período mensal, que deverá ocorrer por meio de acompanhamento de um relatório mensal *on-line* e tal autorização deverá se utilizar de um mecanismo formal de comunicação previamente definido;

11.4. O gestor terá um prazo de 10 (dez) dias corridos para autorização do fechamento do período mensal. Caso não o faça, entende-se que há autorização tácita sem prejuízo de correções de valores em faturas futuras que porventura tenham sido cobrados indevidamente, bem como sanções não aplicadas.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

11.5. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato, correspondentes ao mês do adimplemento da obrigação ou do mês anterior, quando não vencidas as referidas obrigações.

11.6. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o Estado de Goiás por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

11.7. A CONTRATADA deverá atender o Acordo de Nível de Serviços e o valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal, conforme definido no contrato, descontadas as penalidades, quando houver.

11.8. Na ocorrência de problemas ou falhas nos sistemas de responsabilidade da CONTRATADA que impeçam a execução dos serviços contratados ou a apuração dos atendimentos realizados, a CONTRATADA não fará jus à remuneração referente ao período da ocorrência e estará sujeita aos descontos e sanções administrativas previstas.

11.9. Por fim, havendo apuração dos atendimentos realizados por apenas 01 (uma) das partes, independentemente do motivo, realizar-se-á o pagamento do valor apurado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. DOS PAPÉIS E DAS RESPONSABILIDADES

ID	PAPEL	Definição/Responsabilidade
1	Gestor do Contrato	Servidor designado pela CONTRATANTE para coordenar e comandar o processo da fiscalização da execução contratual. É o representante da Administração, especialmente designado na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997, para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual, devendo informar a Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, propor soluções para regularização das faltas e problemas observados e sanções que entender cabíveis
2	Fiscal do Contrato (Área Demandante)	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto atendido pela CONTRATADA, indicado pela autoridade competente desta área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional e de negócio.
3	Fiscal Técnico	Servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização do objeto do contrato
4	Preposto do Contrato (Empresa CONTRATADA)	Funcionário representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

		junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Deve possuir conhecimento nas áreas constantes do contexto contratual, como administrativa, tecnologia da informação, prestação de serviços de atendimento ao cidadão.
5	Membro de Equipe de Coordenação (Área Demandante)	Servidor da CONTRATANTE indicado pela área de negócio responsável pelo produto, com conhecimentos dos processos de trabalho e conhecimento técnico sobre o negócio atendido pelo sistema para implantar, definir e acompanhar os serviços que serão prestados.

12.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários e o que segue:

12.2.1. Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços de atendimento;

12.2.2. Analisar as planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;

12.2.3. Verificar a disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;

12.2.4. Auditar os relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA;

12.2.5. Proceder ao registro das ocorrências e adotar as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no Contrato.

12.3. A ausência de notificação por parte da CONTRATANTE referente à irregularidade ou falhas não exime a CONTRATADA das responsabilidades determinadas neste contrato.

12.4. A CONTRATADA permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização durante a vigência do Contrato fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e aos serviços em execução e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização, incluindo o tempo de resposta às solicitações.

12.5. À CONTRATANTE é facultado o acompanhamento de todos os serviços objeto deste Contrato, juntamente com representante designado pela CONTRATADA.

12.6. Para acompanhamento permanente da prestação dos serviços deverão ser realizadas reuniões periódicas trimestrais, com a participação da equipe da CONTRATADA e da Secretaria de Estado da Administração e da Superintendência de Gestão de Atendimento ao Cidadão. A data de realização de cada reunião será definida pela CONTRATANTE e comunicada com antecedência de 15 (quinze) dias e será realizada obrigatoriamente em Goiânia, na sede da CONTRATANTE. Nos casos de impossibilidade ou, a critério da CONTRATANTE, caso não haja necessidade de realização da reunião, a CONTRATADA será comunicada antecipadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES

13.1. A proponente que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida pela Contratante, apresentar documentação



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

falsa, ensejar o retardamento da execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado de Goiás, será descredenciado do CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital, no Contrato e demais cominações legais.

13.2. Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução parcial (imperfeita), mora de execução, inadimplemento contratual e quebra de sigilo, a CONTRATADA ficará sujeita, além das penalidades referidas no item anterior, a multa de mora, nas seguintes proporções (arts. 77 a 80, Lei n. 8.666/93 e Lei n. 17.928/2012)

a) 10% sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

b) 0,3% ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte de fornecimento não realizado;

c) 0,7% sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

13.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração;

13.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a CONTRATANTE;

13.5. Advertência e Multa sobre o valor mensal a ser pago a CONTRATADA pela execução insatisfatória do contrato, apurada mensalmente, conforme parâmetros do **Anexo IV - Acordo de Nível de Serviço**, sendo de:

- Advertência - na primeira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
- 1% - multa aplicada na segunda ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;
- 3%- multa aplicada a partir da terceira ocorrência comprovada de não atendimento a qualquer dos parâmetros exigidos;

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E MANUTENÇÃO DAS INFORMAÇÕES

14.1. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

e qualquer informação a que tiver acesso em função da prestação dos serviços previstos neste contrato, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito.

14.2. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do Estado de Goiás, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, armazená-las ou utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do Estado de Goiás.

14.3. Toda informação originária da prestação dos serviços deverá ser disponibilizada somente pelo Estado de Goiás e a quem o mesmo determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa.

14.4. Visando resguardar o sigilo das informações a que vier a ter acesso a CONTRATADA, será obrigatória a assinatura do **Termo de Responsabilidade - Confidencialidade das Informações**, no ato de assinatura do Contrato, como condição para o início efetivo da prestação dos serviços.

14.5. A concessão e a revogação de privilégios de acesso devem ser registradas de modo que seja possível determinar a data na qual ocorreram, os colaboradores afetados, bem como os privilégios concedidos e revogados.

14.6. A CONTRATADA e toda a equipe envolvida na prestação dos serviços deverão obedecer às regras de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.

14.7. Para os casos de desligamento do funcionário, além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- a) O funcionário não poderá acessar o ambiente de operação após o seu desligamento;
- b) Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados;

14.8. A CONTRATADA deverá garantir livre e amplo acesso do CONTRATANTE aos sistemas e dados utilizados para a prestação dos serviços para fins de auditoria, garantindo a perfeita execução contratual.

14.9. A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios.

14.10. Não deverá ser permitida a entrada de funcionários da CONTRATADA em suas dependências / pontos de atendimento fora dos horários de expediente estabelecidos.

14.11. A CONTRATADA deverá garantir padrões mínimos de segurança aderente a todas as legislações vigentes que garanta, ao cidadão e a CONTRATANTE, que as informações não serão coletadas para outros fins que não os previstos neste Termo de Referência. Que ainda possua mecanismos que permitam a rastreabilidade, preferencialmente individualizada, em caso de suspeita de vazamento ou coleta indevida.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA –DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

15.1. Em obediência ao disposto na Lei nº 20.489, de 10 de junho de 2019, fica a CONTRATADA convocada a observar, no que couber, no âmbito de sua estrutura administrativa, Programa de Integridade, nos moldes do referido diploma legal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. As partes ficam adstritas, ainda, às seguintes disposições:

- 1.** A CONTRATADA declara ter condições financeiras próprias para suportar as despesas necessárias ao fiel cumprimento das obrigações assumidas neste instrumento, não se responsabilizando, a SEAD, pelo aporte de recursos para a execução dos serviços;
- 2.** A tolerância em relação à inobservância de quaisquer cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento não constituirá precedente, renovação ou modificação dos termos do presente contrato, que só poderá ser alterado mediante expressa estipulação escrita;
- 3.** A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;
- 4.** A CONTRATADA declara que aceita o presente contrato, nos termos e condições pactuados neste instrumento, obrigando-se, por si e por seus prepostos, a cumpri-lo fielmente, especialmente no que se refere aos procedimentos operacionais que a SEAD vier a estipular para a execução do presente contrato, a prazos, modelos e condições para a remessa de documentos, relatórios e prestações de contas. A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA CLÁUSULA ARBITRAL

17.1. Os conflitos que possam surgir relativamente ao ajuste decorrente desta licitação, acaso não puderem ser equacionados de forma amigável, serão, no tocante aos direitos patrimoniais disponíveis, submetidos à arbitragem, na forma da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e da Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018, elegendo-se desde já para o seu julgamento a CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), outorgando a esta os poderes para indicar os árbitros e renunciando expressamente à jurisdição e tutela do Poder Judiciário para julgamento desses conflitos.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

As partes elegem o foro da Comarca de Goiânia, capital do Estado de Goiás, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solucionar as questões judiciais oriundas do presente Contrato.

E, por estarem assim acordados, firmam as partes com as testemunhas abaixo, o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Goiânia, ____ de _____ de 2021.

DR. TOMAZ AQUINO DA SILVA JUNIOR
Procurador do Estado - Chefe da Advocacia Setorial

BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA
Secretário

(Empresa)

TESTEMUNHAS:

1ª _____
CPF: _____

2ª _____
CPF: _____



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA
GERÊNCIA DE COMPRAS GOVERNAMENTAIS

ANEXO VII - CLÁUSULA ARBITRAL

- 1) Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).
- 2) A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.
- 3) A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.
- 4) O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.
- 5) A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.
- 6) Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.
- 7) A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.
- 8) As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetar a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.

Goiânia, ____ de _____ de 2021.

DR. TOMAZ AQUINO DA SILVA JUNIOR
Procurador do Estado - Chefe da Advocacia Setorial
BRUNO MAGALHÃES D'ABADIA
Secretário

(Empresa)

TESTEMUNHAS:

1ª _____

2ª _____

CPF: