



serpro.gov.br



Proposta Comercial

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DO MATO GROSSO - DETRAN/MT
OFÍCIO: SUNNG/NGNME – 9930/2023
Proposta Comercial – SNE



DETRANCAP.20238207.5A



Autenticado com senha por CARINE DA SILVA BEZERRA - COORDENADOR / CORENAINF - 18/10/2023
às 15:42:57.
Documento Nº: 12474613-1835 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12474613-1835>



SUMÁRIO

1	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	3
2	DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO.....	3
3	DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO.....	3
4	DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO.....	4
5	VALOR DOS SERVIÇOS.....	4
6	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	4
7	RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES.....	5
8	VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS.....	6
9	LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S).....	6
10	RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA.....	6
11	REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS.....	6
12	DO SIGILO.....	7
13	VALIDADE PARA CONTRATAÇÃO.....	8
14	ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	9
14.1	Definições Básicas.....	9
14.2	Característica Geral do Serviço.....	9
14.3	Disponibilização do Serviço para o Usuário.....	9
14.4	Registro das Notificações no SNE.....	9
14.5	Disponibilização de Formulários.....	10
14.6	Nível De Serviço.....	10
14.7	Tabelas de Preços.....	11
14.8	Serviço SNE.....	11
14.9	Serviço de Consultoria Técnica.....	11
14.10	Atendimento e Suporte Técnico.....	11
14.11	Canais de Atendimento.....	13



Autenticado com senha por CARINE DA SILVA BEZERRA - COORDENADOR / CORENAINF - 18/10/2023 às 15:42:57.
Documento Nº: 12474613-1835 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12474613-1835>



DETRANCAP.202382075A

OFÍCIO: SUNNG/NGNME – 9930/2023

Brasília/DF, 04 de outubro de 2023.

Ao Senhor
Gustavo Reis Lobo de Vasconcelos
Presidente
Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Mato Grosso - DETRAN/MT

Assunto: Ofício Proposta – SNE Sistema de Notificação Eletrônica

Prezado Senhor,

O Serviço Federal de Processamento de Dados – **SERPRO**, empresa pública federal, com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP: 70.836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o no 33.683.111/0001-07, representada para esse fim, por seu Gerente de Departamento, o Sr. **ANDERSON ROBERTO GERMANO**, em atenção ao solicitado pelo **Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Mato Grosso - DETRAN/MT** CNPJ: **03.829.702/0001-70**, apresenta as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação de serviço especializado de Tecnologia da Informação, compreendendo o serviço de **SNE – Sistema de Notificação Eletrônica**, conforme a seguir:

1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A presente Proposta Comercial – PC tem por objeto a prestação, pelo **SERPRO**, dos serviços de Processamento de Dados relativos ao **SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO ELETRÔNICA – SNE** por meio do Sistema de Notificação Eletrônica da Senatran, subsistema do Registro Nacional de Infrações de Trânsito – RENAINF. As demais características do serviço estão descritas no Anexo I – Características dos Serviços (SNE). Os serviços que compõem o objeto desta PC não fazem uso de mão de obra com dedicação exclusiva. Os serviços que integram o objeto desta PC não poderão ser terceirizados. Os serviços que integram o objeto desta PC são classificados como de natureza de prestação continuada. O presente serviço será executado de forma indireta, sob regime de empreitada, por preço unitário.

2 DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Caso o demandante deseje contratar o serviço objeto desta Proposta Comercial, o contrato poderá ser celebrado por **INEXIGIBILIDADE**, com fulcro no art. 74 da Lei nº 14.133/2021.

3 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Este serviço é classificado como de natureza de prestação continuada.



DETRANCAP.202382075A



Autenticado com senha por CARINE DA SILVA BEZERRA - COORDENADOR / CORENAINF - 18/10/2023 às 15:42:57.
Documento Nº: 12474613-1835 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12474613-1835>

4 DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A descrição do serviço está disposta no ANEXO I – Descrição dos Serviços, desta Proposta Comercial.

5 VALOR DOS SERVIÇOS

O preço praticado para o serviço será conforme o somatório dos volumes acessados mensalmente por todos os órgãos, entidades ou estabelecimentos que utilizam o sistema, nos termos do disposto no inciso IV do art. 2º da Portaria SENATRAM 1.730, de 28/12/2022, com entrada em vigor a partir de 21/01/2023, conforme tabela de preços SERPRO dispostos abaixo ou outros normativos que venham a substituí-las.

O valor anual desta Proposta Comercial é de **R\$ 149.040,00** (cento e quarenta e nove mil e quarenta reais).

O valor mensal desta Proposta Comercial é de **R\$ 12.420,00** (doze mil e quatrocentos e vinte reais).

Não foram identificadas horas de Consultoria Técnica para a presente Proposta Comercial, conforme estimativas de quantidades e preços da tabela do quadro abaixo:

Número de meses do Contrato					12
Quantidade de notificações/mês					11.500
SNE (Registro de NE)	Métrica	Preço	Quantidade Mês	Total Mensal	Total Anual
SNE – Faixa 1 – De 1 até 1.000.000 – Notificações Eletrônicas	Por Notificação Eletrônica	R\$ 1,08	11.500	R\$ 12.420,00	R\$ 149.040,00
SNE – Faixa 2 – De 1.000.001 até 1.500.000	Por Notificação Eletrônica	R 0,98	0	R 0,00	R 0,00
SNE – Faixa 3 – De 1.500.001 até 2.250.000	Por Notificação Eletrônica	R 0,88	0	R 0,00	R 0,00
SNE – Faixa 4 – De 2.250.001 até 3.375.000	Por Notificação Eletrônica	R 0,78	0	R 0,00	R 0,00
SNE – Faixa 5 – Acima de 3.375.000	Por Notificação Eletrônica	R 0,68	0	R 0,00	R 0,00
TOTAL			11.500	R\$ 12.420,00	R\$ 149.040,00

6 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O prazo para pagamento da fatura compreende até 20 (vinte) dias corridos a partir da data de emissão da nota fiscal e/ou nota fiscal eletrônica de serviços, ou de acordo com a data constante na Nota Fiscal, ou no boleto de pagamento e o prazo para emissão da Nota Fiscal dar-se-á até o último dia útil do mês de referência.

O faturamento será efetuado com base nos serviços efetivamente executados.

Em caso de erro na cobrança, o acerto dos valores será feito no próximo faturamento.

Caso isto não seja possível, ao **Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Mato Grosso - DETRAN/MT** deverá devolver formalmente os documentos fiscais com as justificativas por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos após sua apresentação.

7 RESPONSABILIDADE GERAL DAS PARTES

Em caso de aceite das condições apresentadas, o **Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Mato Grosso - DETRAN/MT** e o **SERPRO** estarão vinculados às responsabilidades abaixo relacionadas:



DETRANCAP.202382075A



Autenticado com senha por CARINE DA SILVA BEZERRA - COORDENADOR / CORENAINF - 18/10/2023 às 15:42:57.
Documento Nº: 12474613-1835 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12474613-1835>

Responsabilidades do Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Mato Grosso - DETRAN/MT

Designar um gestor do contrato apto a representá-lo durante toda a execução do(s) serviço(s);
Relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da execução do(s) serviço(s);
Responder pela privacidade das informações, guardando sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto proposto ou de quaisquer outras informações decorrentes da execução dos serviços;
Acompanhar o cronograma, efetuar o recebimento do(s) serviço(s), ateste de nota(s) fiscal(ais), identificação e tratamento de desvios;
Processar e liquidar a fatura correspondente ao valor do relatório mensal;
Manter o SERPRO informado a respeito de quaisquer atos da Administração Pública que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços a serem contratados;
Adotar as providências necessárias para viabilizar a realização do(s) serviço(s);
Fornecer ao SERPRO, por meio de documentação formal, informações suficientes à execução dos serviços a serem contratado;
Comunicar formalmente ao SERPRO toda e qualquer ocorrência relacionada à execução dos serviços;
Encaminhar ao SERPRO, no prazo estabelecido em regulamento específico, a Declaração de Retenção e Recolhimento do Imposto ISSQN na fonte, se for o caso;
Não veicular publicidade ou qualquer outra informação a respeito do proposto sem a prévia e expressa autorização do SERPRO.

Responsabilidades do SERPRO

Acompanhar os cronogramas e entregas de serviços, posicionar e repassar as ocorrências aos níveis hierárquicos competentes e identificar e tratar os desvios;
Relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da execução dos serviços;
Assegurar a confidencialidade e a integridade dos dados, informações e sistemas informatizados diretamente relacionados aos serviços propostos;
Prestar os serviços contratados nos prazos e condições pactuados;
Adotar uma política de segurança de informação para atender aos requisitos de sigilo e segurança;
Manter, durante a execução do contrato, todas as condições que o habilitaram e o qualificaram para a prestação dos serviços;
Prestar os serviços objeto do contrato nos prazos e condições pactuadas, observando os níveis de serviços apresentados nos anexos.

Responsabilidades Conjuntas

Adotar todas as providências e mobilizar todos os recursos, com o mais elevado grau de prioridade, de modo a viabilizar a execução dos serviços propostos;
Não divulgar informações, dados, projetos, serviços e soluções de TI de propriedade da outra parte, nem falar em seu nome, em nenhum tipo de mídia, sem sua prévia autorização.
Tomar todas as medidas para evitar que as informações de propriedade da outra parte sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes.

8 VALIDAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS

Toda e qualquer alteração nas características quantitativas e/ou qualitativas dos serviços propostos, ensejarão revisão ou nova emissão, de modo a manter o equilíbrio econômico-financeiro dos serviços contratados.



9 LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)

Os serviços apresentados serão prestados pela unidade do SERPRO a seguir:

LOCALIDADES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS			
REGIONAL OU ESCRITÓRIO	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Regional Brasília	DF	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 – Módulo G Brasília/Distrito Federal

10 RETENÇÃO DE TRIBUTOS – SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA

Conforme determina a legislação tributária, nos casos em que houver a retenção de tributos via substituição tributária, caberá ao **Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Mato Grosso - DETRAN/MT** enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico: gestaotributaria@serpro.gov.br, podendo ainda serem encaminhados, via correspondência física, para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária
Superintendência de Controladoria
SERPRO (Edifício SEDE)
SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70836-900

11 REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS SERVIÇOS

A forma e os critérios para o reequilíbrio estão descritos a seguir:

Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos integrantes do SISP:

Conforme determina a Portaria 6432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, caso o **Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Mato Grosso - DETRAN/MT** seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de emissão deste.

Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos ou entidades não integrantes do SISP:

Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de emissão deste.

Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de emissão deste, considerando-se esta data a do orçamento dos propostos e tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$I_r = (I_1 - I_0) / I_0$$

$$R = V_0 \times I_r$$

$$V_1 = V_0 + R$$

Considerando:

I_0 - índice correspondente à data base (mês de emissão deste);

I_1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da emissão da deste);

I_r - índice de reajustamento;

R - valor do reajustamento procurado;

V_0 - preço original do proposto, na data base (valor a ser reajustado);

V_1 - preço final já reajustado.



DETRAN/CAP/2023/8207/5A



Autenticado com senha por CARINE DA SILVA BEZERRA - COORDENADOR / CORENAINF - 18/10/2023 às 15:42:57.
Documento Nº: 12474613-1835 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12474613-1835>

OBS¹: No caso de utilização do IPCA, os valores de "I₀" e de "I₁" podem ser consultados no sítio do IBGE localizado no seguinte endereço eletrônico:
https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm

OBS²: Para o caso de utilização do ICTI, os valores de "I₀" e de "I₁" podem ser consultados no sítio do IPEA localizado no seguinte endereço eletrônico:
<http://www.ipea.gov.br> e seguindo entendimento explicitado no acórdão 1374/2006 – TCU plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da SERPRO.

Assim que efetuado pela autoridade competente da parte Contratante, o apostilamento deverá ser enviado à parte contratada no prazo máximo de 05 dias corridos contados da assinatura do documento.

Os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente a data de assinatura da deste e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações (art. 2º da lei 10.192/2001).

O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável - IFA discriminado, em especial nas tabelas que retratam os preços e volumes.

Reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes do SISP ou não:

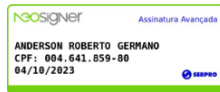
Dar-se-á em caso de mudança de carácter extraordinário e extracontratual que desequilibre a equação econômico-financeira. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

12 DO SIGILO

O SERPRO, nos termos do artigo 8o. da Lei n o. 5.615/70 de 13/10/1970 e demais dispositivos legais pertinentes, observará rigoroso sigilo quanto à documentação recebida e manipulada e aos produtos intermediários e finais obtidos por meio dos serviços ora propostos.

13 VALIDADE PARA CONTRATAÇÃO

O manifesto formal para contratação dos serviços propostos, com preços e condições apresentadas, deve ocorrer em até 60 (sessenta) dias a contar da data do recebimento deste pelo **Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Mato Grosso - DETRAN/MT**.



Anderson Roberto Germano
Gerente de Departamento – SERPRO





DETRANCAP202382075A



Autenticado com senha por CARINE DA SILVA BEZERRA - COORDENADOR / CORENAINF - 18/10/2023 às 15:42:57.
Documento Nº: 12474613-1835 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12474613-1835>



14 ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1 Definições Básicas

- SNE – Sistema de Notificação Eletrônica
- SENATRAN – Secretaria Nacional de Trânsito
- RENAINF – Registro Nacional de Infrações de Trânsito
- USUÁRIO – Pessoa Física ou Jurídica, proprietário e/ou condutor de Veículo automotor habilitado no Sistema de Trânsito Brasileiro, que acessará o sistema por meio de aplicativo mobile e/ou WEB.

14.2 Característica Geral do Serviço

O SNE é um meio de comunicação virtual, disponibilizado pela SENATRAN aos órgãos e entidades integrados ao Sistema Nacional de Trânsito, que permite ao interessado enviar notificações, comunicados e documentos em formato digital, mediante adesão para o reconhecimento das infrações de trânsito registradas no RENAINF.

A solução abrangerá o processamento das notificações a partir do RENAINF que será a interface de comunicação para os órgãos autuadores. Através de suas informações, o SNE emitirá as notificações e informações registradas para o usuário que aderir à solução.

Trata-se de uma solução centralizada, integrada e informatizada para o registro das notificações eletrônicas relacionadas às infrações de trânsito. O sistema permite à CONTRATANTE, enviar:

- Notificação de Autuação;
- Código para Pagamento;
- Notificação de Penalidade;

14.3 Disponibilização do Serviço para o Usuário

O usuário poderá aderir a solução disponibilizada pela CONTRATADA, via cadastro prévio, nas seguintes plataformas:

- SNE – MOBILE – Aplicação desenvolvida pela CONTRATADA, para dispositivos móveis, onde os usuários pessoas físicas que aderirem à solução terão acesso às notificações eletrônicas relativas às infrações de trânsito registradas no RENAINF pelos órgãos autuadores que aderirem ao sistema.
- SNE – WEB – Aplicação desenvolvida pela CONTRATADA, com as mesmas funcionalidades do aplicativo Mobile, para usuários pessoas físicas ou jurídicas (obrigatoriedade do certificado digital para pessoas jurídicas), com capacidade de otimização para tratamento de grandes volumes de notificação.

A responsabilização pela veracidade dos dados informados para cadastro será do usuário que deverá aceitar os termos e condições e a política de privacidade que constam na solução WEB ou Mobile.

14.4 Registro das Notificações no SNE

Conforme legislação em vigor, após o cometimento da infração, o órgão autuador terá o prazo de 30 (trinta) dias para envio da notificação de autuação eletrônica.



DETRANCAP202382075A



Autenticado com senha por CARINE DA SILVA BEZERRA - COORDENADOR / COREAINF - 18/10/2023 às 15:42:57.
Documento Nº: 12474613-1835 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12474613-1835>

Após envio da notificação ao SNE pelo órgão autuador, caberá ao usuário reconhecer ou não a notificação dando anuência no Termo e Condições de Reconhecimento da Infração presente no aplicativo mobile ou na solução WEB.

Em caso de solicitação do código de pagamento pelo usuário, caberá à CONTRATANTE o envio do mesmo com o desconto correspondente para a conta do usuário cadastrada na solução.

Eventuais erros na geração do código de pagamento são de inteira responsabilidade da CONTRATANTE, que poderão ser comunicados pela CONTRATADA quando da ocorrência dos mesmos.

14.5 Disponibilização de Formulários

Consiste no serviço de disponibilização de formulário para que o proprietário do veículo possa realizar a indicação do real condutor infrator, quando este já não tiver sido identificado em abordagem.

14.6 Nível De Serviço

Os Níveis Mínimos de Serviço – NMS acordados e as penalidades pelo respectivo não cumprimento se darão conforme segue:

Indicador do Serviço	Regime de Operação Semanal	Definição	Fórmula	Meta	Regime de Aferição	Penalidade: Desconto na parcela inadimplida
Disponibilidade no Fornecimento do Serviço	24hx7d (00:00-23:59)	Demonstra percentual de tempo em que o serviço ficou disponível dentro dos horários acordados no regime de operação.	$= \frac{[24 \times 60 \times (Df + 1 - Di)] - Ind}{[24 \times 60 \times (Df + 1 - Di)]}$	>= 90%	Mensal	2,00%

Onde:

- Di = Data inicial do período apurado;
- Df = Data final do período apurado;
- Ind = Indisponibilidade total em segundos no período apurado.

Os eventuais descontos incidirão apenas sobre o valor mensal do item faturável afetado.

O tempo indisponível não incluirá as paradas programadas (comunicadas com antecedência mínima de 48 h corridas).

A aplicação dos descontos é gradativa e não cumulativa para um mesmo índice de uma mesma parcela.

A discriminação dos descontos será informada no relatório de ateste.

Os valores das faturas serão líquidos (já contemplarão o desconto por descumprimento de nível mínimo de serviço).



DETRANCAP.202382075A



Autenticado com senha por CARINE DA SILVA BEZERRA - COORDENADOR / CORENAINF - 18/10/2023 às 15:42:57.
Documento Nº: 12474613-1835 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12474613-1835>

14.7 Tabelas de Preços

Os itens faturados e a forma de precificação do serviço seguirão o disposto nas tabelas definidas no item 5 desta Proposta Comercial.

14.8 Serviço SNE:

Tabela de preço conforme a Portaria nº 1.526 de 17 de dezembro de 2021, ou que vier a substituí-la.

14.9 Serviço de Consultoria Técnica

Tabela de preço conforme a Política de Preço SERPRO e com valor definido no item 5 desta Proposta Comercial.

O item faturável relacionado a "Consultoria Técnica" será prestado sob demanda da CONTRATANTE e cobrado conforme tabela a seguir:

O valor total mensal a ser pago será o resultado da multiplicação do tipo de consultoria escolhida pela quantidade de horas utilizadas, conforme período de apuração.

Somente poderá ser contratado o serviço de consultoria observando-se a **quantidade mínima de 16 horas dentro do período** definido na cláusula de ateste.

14.10 Atendimento e Suporte Técnico

É composto pelo atendimento em 1º, 2º e 3º nível com equipe especializada para o tratamento de solicitações de serviços e incidentes sob a responsabilidade do Serpro conforme última versão publicada referente a Biblioteca ITIL®, com atuação realizada por meio de canais dispostos neste documento.

A atuação dos níveis de atendimento se dará por escalonamento dos acionamentos abertos ou de acordo com a complexidade da resolução, conforme disposto abaixo:

Nível de atendimento	Atividades
1º nível	<ul style="list-style-type: none"> Registro, tratamento e resolução dos acionamentos; Pesquisa e tratamento dos retornos de satisfação dos atendimentos; Elaboração de relatório padrão de atendimento em 1º nível; Encaminhamento de sugestões e reclamações realizadas pelos usuários dos serviços e sistemas para as áreas competentes do SERPRO que tem a responsabilidade de avaliar o desempenho e atuar na melhoria do atendimento ou serviços e sistemas.
2º nível	<ul style="list-style-type: none"> Encaminhamento de tickets para as equipes de suporte à produção dos serviços, desenvolvimento ou de Relacionamento com o cliente; Criação do catálogo de ofertas, classificações e grupos de atendimento na ferramenta de <i>workflow</i>; Elaboração e atualização de <i>scripts</i> para o atendimento sob responsabilidade do Serpro; Elaboração de banco de soluções de atendimento em 2º nível;



DETRANCAP.202382075A



Autenticado com senha por CARINE DA SILVA BEZERRA - COORDENADOR / CORENAINF - 18/10/2023 às 15:42:57.
 Documento Nº: 12474613-1835 - consulta à autenticidade em
<https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12474613-1835>

	<ul style="list-style-type: none"> Correção de desvios dos tickets internalizados ao Serpro; Aferição dos níveis de serviço contratado; Elaboração e encaminhamento de relatório padrão do atendimento à equipe da Gestão de Relacionamento com o Cliente para fins de avaliação e ações de melhorias do desempenho, qualidade e cumprimento dos níveis de serviços para o atendimento.
3º nível	<ul style="list-style-type: none"> Solução de problemas e erros que impactam o funcionamento esperado para o sistema ou serviço, desde que estejam dentro das competências do Serpro como prestador de serviços relacionados ao objeto deste contrato.

A solicitação de suporte técnico para o serviço poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade, detalhado no contrato. Deverá ser aberto um acionamento para cada situação reportada, sendo iniciada a contagem de tempo de atendimento a partir da hora da abertura do acionamento. Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto a prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc) O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do Serpro classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial , por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial , por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto



14.11 Canais de Atendimento

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Portal Área do Cliente	https://cliente.serpro.gov.br	Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, cadastro de contatos, demonstrativo de consumo. A plataforma oferece toda a capacitação por meio de tutoriais, FAQs, documentação, etc., bem como solicitar suporte técnico por meio de formulários, chats, etc. Acesso aos tutoriais: https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente/tutorial https://atendimento.serpro.gov.br/cartilhadousuario
	https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente	Para solicitar suporte técnico relacionado à Área do Cliente: acesso, indisponibilidade da área do cliente, etc.
Formulário WEB	https://atendimento.serpro.gov.br/sne	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço SNE : indisponibilidade, dúvidas sobre o serviço, etc.
E-mail (Central de Serviços SERPRO - CSS)	css.serpro@serpro.gov.br	Em caso de indisponibilidade dos canais acima, você poderá solicitar suporte por meio do e-mail. No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone; CNPJ; Nome do Serviço; Descrição da Solicitação



DETRANCAP.202382075A



Autenticado com senha por CARINE DA SILVA BEZERRA - COORDENADOR / CORENAINF - 18/10/2023 às 15:42:57.
 Documento Nº: 12474613-1835 - consulta à autenticidade em <https://www.sigadoc.mt.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=12474613-1835>