

**Diário Oficial** Número: 28526

**Data:** 23/06/2023

**Título:** PORTARIA 304/2023/GP/DETRAN-MT

**Categoria:** » PODER EXECUTIVO » ADMINISTRAÇÃO INDIRETA »  
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO » PORTARIA

**Link permanente:**

<https://www.iomat.mt.gov.br/portal/visualizacoes/html/17336/#e:17336/#m:1468817>

## **PORTARIA Nº 304/2023/GP/DETRAN/MT**

Regulamenta o credenciamento de pessoas jurídicas para a fabricação, fornecimento de etiquetas de segurança e/ou sistema WEB de controle operacional informatizado a ser utilizado por empresas que atuam com a atividade de desmonte e comércio de partes e peças usadas, oriundas da desmontagem de veículos automotores terrestres e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE MATO GROSSO - DETRAN/MT**, no uso de suas atribuições legais;

Considerando o disposto no inciso X do artigo 22 e artigo 126 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997 (Código de Trânsito Brasileiro);

Considerando o estabelecido na Lei nº 12.977, de 20 de maio de 2014, que regulamenta e disciplina a atividade de desmontagem de veículos automotores terrestres;

Considerando as disposições aduzidas nas Resoluções nº 611, de 24 de maio de 2016; nº 623, de 06 de setembro de 2016 e nº 967, de 17 de maio de 2022 do Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN;

Considerando a necessidade de estabelecer procedimentos uniformes, assim como métodos mais seguros e eficazes, objetivando o controle e fiscalização das pessoas jurídicas que exercem a atividade de desmontagem, venda e destinação de peças usadas de veículos automotores;

Considerando que o uso de etiquetas de segurança que comprovem a procedência das partes e peças a serem alienadas, garante a rastreabilidade da origem dessas e seus conjuntos, por meio de controle eletrônico, contendo banco de dados com todas as informações inerentes a empresas credenciadas no DETRAN/MT;

Considerando a necessidade de implementação da tecnologia para a fiscalização dos trabalhos das empresas de desmonte, bem como a necessidade de implementações de sistema que garanta o combate e prevenção de irregularidades e fraudes concernentes às atividades de desmontagem e comercialização de peças usadas de veículos automotores;

**RESOLVE:**

**Art.1º** Regular o credenciamento de pessoas jurídicas interessadas na fabricação, fornecimento de etiquetas de segurança, utilizadas na marcação das

partes e peças usadas e/ou sistema WEB de controle operacional informatizado a ser utilizado por empresas credenciadas junto ao DETRAN-MT, para atuar nas atividades de desmonte, vendas e destinação de peças usadas de veículos automotores oriundos de desmontagem.

**Art. 2º** As pessoas jurídicas que desejarem se credenciar junto ao DETRAN-MT para fabricação e/ou fornecimento das etiquetas de segurança devem dispor de um sistema de integração da codificação das etiquetas discriminadas nesta Portaria.

**Parágrafo único.** As pessoas jurídicas de que tratam o caput do artigo, poderão fornecer, uma única vez, etiquetas avulsas para rastreabilidade do legado, mediante orientação a ser divulgada em Portaria específica.

**Art. 3º** As pessoas jurídicas que desejarem se credenciar junto ao DETRAN-MT para fornecimento de sistema WEB de controle operacional informatizado devem dispor de integração com todas as empresas fornecedoras de etiquetas, bem como atender aos requisitos desta Portaria, o qual deverá ser avaliado e homologado por esta Autarquia, por meio do trabalho integrado entre a Diretoria de Habilitação e Veículos, a Coordenadoria de Credenciamento e a Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

**Art. 4º** As pessoas jurídicas de que trata o art. 1º, desta Portaria, serão credenciadas por ato do Presidente do DETRAN/MT, conforme disposto nesta portaria.

**Parágrafo único.** As pessoas jurídicas que dispuserem de instrumentos para fabricação e fornecimento de etiquetas e de sistema Web de controle operacional informatizado poderão solicitar um único credenciamento de ambos os serviços.

**Art. 5º** O credenciamento poderá ser solicitado a qualquer tempo, a contar da data da publicação desta Portaria, pelo representante da pessoa jurídica interessada, que preencha as condições previstas neste instrumento.

**Art. 6º** O credenciamento do interessado será a título precário, intransferível e condicionado ao interesse público tutelado, e não poderá acarretar qualquer ônus à Administração Pública, sendo vedada a subcontratação da atividade.

**Art. 7º** As pessoas jurídicas que exercem a atividade de desmonte e comércio de partes e peças usadas, oriundas da desmontagem de veículos automotores terrestres, quanto aos itens de segurança previstos no art. 4 da Resolução 611/2016 do CONTRAN e posteriores alterações, deverão solicitar as etiquetas, exclusivamente, de pessoa jurídicas credenciadas no DETRAN/MT, para este fim.

**Art. 8º** O credenciamento terá vigência de 02 (dois) anos, e poderá ser renovado no mês de outubro do ano bienal, desde que observadas as exigências desta portaria.

§ 1º Para fins de padronização a primeira renovação se dará no mês de outubro do ano de 2024, independente do mês/ano do credenciamento inicial.

§ 2º A documentação deverá ser protocolada entre os dias 01 a 30 de setembro do ano de renovação, nas mesmas regras estabelecidas no Artigo 10 desta Portaria.

§ 3º O pedido ou renovação de credenciamento será analisado pela Coordenadoria de Credenciamento, a qual terá 30 (trinta) dias para analisar e emitir parecer.

**Art. 9º** As pessoas jurídicas credenciadas só poderão exercer suas atividades, definidas no art. 1º desta portaria, após publicação no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso da Portaria de Credenciamento.

**Art. 10.** As pessoas jurídicas interessadas deverão protocolar junto ao DETRAN/MT manifestação de interesse no credenciamento, dirigido ao Presidente da Autarquia, a qual deverá conter a indicação do serviço que deseja prestar (fabricação e/ou fornecimento de etiquetas de segurança e/ou sistema WEB de controle operacional) com a apresentação de requerimento de credenciamento, assinado pelo administrador/responsável pela pessoa jurídica ou por seu procurador, declarando que aceita o credenciamento nas condições estabelecidas nesta portaria, seguido dos seguintes documentos:

I - Relativos à habilitação jurídica:

- a) ato constitutivo, estatutos ou contratos sociais em vigor, devidamente registrado, acompanhado das suas últimas alterações, com objeto social condizente com os fins do credenciamento, devidamente registrado na Junta Comercial, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos da eleição de seus administradores;
- b) cópia da cédula de identidade e do CPF dos proprietários da empresa ou seus representantes legais;
- c) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- d) certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial e extrajudicial expedida pelo cartório distribuidor da sede da pessoa jurídica, datada de, no máximo, 90 (noventa) dias anteriores à solicitação do credenciamento.

II - Relativos à regularidade fiscal e trabalhista:

- a) certidão de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;
- b) certidão de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, se houver, relativo à sede da pessoa jurídica, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual ou estatutário;
- c) certidão de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal, da sede da pessoa jurídica, na forma da lei;
- d) certidão negativa de existência de débitos trabalhistas, nos termos do Título VII - A da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, expedida pela Justiça do Trabalho;
- e) declaração da empresa e de todos seus sócios atestando que não atuam em atividades conflitantes, definidas no § 3º, Item I deste artigo;

f) declaração que não possui em seu quadro de pessoal empregado (s) com menos de 18 (dezoito) anos, em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de 16 (dezesesseis) anos, em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal;

### III - Relativos à qualificação técnica:

a) descrição detalhada da solução que pretende homologar, contemplando as especificações técnicas previstas no anexo único desta Portaria, que lhe são partes integrantes;

b) registro da propriedade do Software a ser homologado, juntamente com demais documentos comprobatórios;

c) atestado de qualificação técnica emitido por entidades públicas ou privadas comprovando a capacidade técnica de prestação de serviços de fabricação e fornecimento de etiquetas de segurança ou similares;

d) atestado de qualificação técnica emitido por entidades públicas ou privadas comprovando a capacidade do sistema, com as seguintes informações:

d.1) dados de identificação da empresa emitente, identificação, meios de contato e assinatura de seu representante legal;

d.2) breve descrição da solução implementada;

d.3) informação que forneceu e implantou, com resultados satisfatórios, uma solução integrada com arquitetura web semelhante ao objeto desta portaria, contendo minimamente, capacidades para:

d.3.1) controle do processo de credenciamento de entidades (pessoas físicas e jurídicas);

d.3.2) gestão de ativos com rastreabilidade;

d.3.3) registro e controle de sanções;

d.3.4) desenvolvimento de aplicativos para dispositivos móveis (tablet, PDA, etc.);

d.3.5) agenda;

d.3.6) Help Desk.

e) caso o Atestado de Qualificação Técnica tenha sido emitido em idioma estrangeiro, deverá ser traduzido para o português do Brasil, por tradutor juramentado.

f) comprovação de que possui corpo técnico profissional (is) qualificado (s) com curso de Engenharia, por meio de certificado (s) profissional (is);

g) descritivo com as Normas e Procedimentos de Segurança da Informação, com informações contendo os critérios rigorosos dos padrões de segurança da informação utilizados pela pessoa jurídica;

h) comprovante de credenciamento da pessoa jurídica para a fabricação e fornecimento de etiquetas de segurança utilizadas na marcação e controle das partes e peças usadas oriundas da desmontagem de veículos automotores terrestres de outro Estado da Federação e de acordo com Resolução nº 611, de 24 de maio de 2016, do Conselho Nacional de Trânsito - CONTRAN, ou laudo técnico pericial, emitido por um perito com reconhecida competência técnica, juntamente com 10 (dez) cartelas de cada modelo contendo 10 (dez) etiquetas em cada cartela com a palavra "AMOSTRA", contendo ao final da cartela código de barras utilizado para controle de estoque fabril, para atestar que as amostras estão em plena conformidade com o fornecimento;

- i) comprovação de que possui corpo técnico profissional (is) qualificado (s) com certificação de desenvolvimento conforme tecnologia utilizada no sistema;
- j) comprovação de que possui corpo técnico profissional (is) qualificado (s) com certificação de gerenciamento de banco de dados e/ou Analista DBA, comprovado através de ficha de registro da pessoa jurídica, conforme tecnologia utilizada no sistema;
- k) descrição da solução e discriminação dos softwares fornecidos;
- l) documento especificando a arquitetura básica da solução e seus componentes;
- m) manual do usuário em forma impressa e em mídia;
- n) a empresa que pretende homologar o sistema junto ao DETRAN/MT deverá possuir sistema informatizado para o atender aos requisitos desta Portaria, seguindo as disposições do Anexo Único, após as referidas comprovações, deverá ser avaliado e homologado através de trabalho integrado da Diretoria de Habilitação e Veículos, Coordenadoria de Credenciamento e a Coordenadoria de Tecnologia da Informação desta Autarquia, que agendará, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, data e hora para avaliação do sistema (POC) que obrigatoriamente ocorrerá nas dependências do DETRAN/MT.
- o) a prova de Validação e Homologação Sistêmica realizada pelo DETRAN/MT se destina a avaliar se as funcionalidades estão de acordo com as definições do Anexo Único, não sendo esta prova qualquer avaliação de sistemas já homologados pelo SENATRAN.

§1º. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões, serão aceitas como válidas as apresentadas com até 90 (noventa) dias contados da data de sua expedição.

§2º. Em caso de reprovação na prova de conceito para homologação do sistema de que trata o caput deste artigo, o prazo mínimo para nova avaliação será de 30 (trinta) dias;

#### IV- Relativos à Certificação:

- a) certificação válida na Norma Brasileira NBR 15540 válida, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);
- b) certificação válida na Norma Internacional para Segurança da Informação ISO 27.001;
- c) certificação válida no Sistema de Gestão de Qualidade da Norma ISO 9.001.

§ 1º Os documentos de que trata este inciso deverão ser apresentados em cópia autenticada ou assinada de forma digital, à exceção das certidões e atestados, que deverão ser apresentados no original.

§ 2º Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a administração aceitará como válidas as expedidas até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à data de apresentação do requerimento de homologação, desde que corretamente instruído com todos os documentos exigidos.

§ 3º Não serão credenciadas as empresas:

I- Que exerçam ou cujo sócio ou proprietário, bem como seus cônjuges, companheiros e parentes até o 2º grau, exerça outra atividade relacionada às atribuições do DETRAN/MT ou por ele disciplinada, tais como:

- a) serviço de vistoria veicular ou participação em entidade de classe a ela vinculada;
- b) despachante documentalista;
- c) remarcação de motor ou chassi de veículos;
- d) venda e revenda de veículos;
- e) leilão de veículos, inclusive sua preparação;
- f) seguros de veículos;
- g) recolhimento, depósito e guarda de veículos removidos e apreendidos por infração às normas de trânsito;
- h) análise de crédito ou venda de informação;
- i) fabricação, fornecimento, reparação ou instalação de quaisquer componentes e sistemas de veículos objeto de avaliação durante a realização das vistorias de identificação veicular;
- j) estampador de placas PIV;
- k) empresa de desmonte, de comercialização de partes e peças e de reciclagem de veículos.

II - Da qual participe empregado ou servidor público, inclusive os de confiança, do DETRAN/MT ou de outras esferas e poderes, bem como seus cônjuges, companheiros e parentes até o 2º grau;

III - Que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 4º Fica autorizada a Coordenadoria de Credenciamento a solicitar a participação de outras unidades do DETRAN-MT para cumprimento de demanda técnica específica de qualquer das etapas do credenciamento.

§ 5º O DETRAN poderá verificar a regularidade das informações apresentadas, bem como outros documentos poderão ser exigidos, a juízo da Coordenadoria de Credenciamento do DETRAN/MT, com base nos princípios da Administração Pública.

**Art. 11.** O credenciamento de empresas interessadas implica, por parte delas, na responsabilidade legal de comprovação de que possuem recursos tecnológicos, capacitação técnica e operacional para as rotinas que envolvam a fabricação de etiquetas e/ou fornecimento de sistema WEB de controle.

§1º Caberá à Coordenadoria de Credenciamento do DETRAN-MT proceder à análise e verificação da documentação apresentada pela empresa interessada;

§2º Caberá à Coordenadoria de Tecnologia da Informação do DETRAN-MT através de trabalho integrado com a Diretoria de Habilitação e Veículos, Coordenadoria de Credenciamento desta Autarquia, agendar, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, data e hora para avaliação do sistema (POC) que obrigatoriamente ocorrerá nas dependências do DETRAN/MT.

§3º Durante a realização da prova de Validação e Homologação Sistêmica será admitida a presença de até 2 técnicos da pessoa jurídica para

acompanhamento e eventuais esclarecimentos técnicos requeridos pela administração pública;

§4º O não comparecimento do representante da pessoa jurídica habilitada, injustificadamente, para a prova de Validação e Homologação Sistêmica implicará no indeferimento e arquivamento do processo de credenciamento da empresa;

§5º Não será permitido durante a realização da prova de Validação e Homologação Sistêmica:

a) uso de apresentações em slides ou vídeos quando tratarem de confirmações das especificações funcionais;

b) gravação de código (programas executáveis);

c) alteração de códigos;

d) aproveitamento de templates criados anteriormente;

e) ação de qualquer agente diverso e externo aos técnicos presentes no DETRAN/MT, inclusive por meio do uso de celulares ou outros meios de intervenção;

§6º Em caso de reprovação na prova de conceito para homologação do sistema, o prazo mínimo para nova avaliação será de 30 (trinta) dias.

§7º Cumpridas as etapas anteriores, o Presidente do DETRAN-MT publicará no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso, Portaria concedendo credenciamento à empresa.

§8º O prazo de vigência do credenciamento, bem como suas renovações seguirão as normas estabelecidas no artigo 8º desta Portaria.

**Art. 12.** Serão indeferidos os pedidos de credenciamento dos interessados que não cumprirem os requisitos ou não apresentarem a documentação exigida nesta Portaria, decorrido o prazo de 15 (dias) dias corridos para complementação.

§1º. Indeferido o pedido de requerimento será cientificada a empresa interessada, e arquivado definitivamente o processo administrativo.

§2º. Após o indeferimento do pedido de credenciamento, o solicitante poderá realizar um novo pedido, decorridos 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados da data do arquivamento do protocolo.

**Art. 13.** Para manutenção das atividades desenvolvidas pelas empresas credenciadas, a Coordenadoria de Credenciamento emitirá o Alvará de Funcionamento Anual, mediante pagamento de taxa de alvará a ser disponibilizada no primeiro dia útil do ano de exercício civil.

**Art. 14.** A pessoa jurídica credenciada deverá aguardar a autorização concedida pelo DETRAN/MT, via sistema, para expedição das etiquetas de segurança.

**Art. 15.** A renovação do credenciamento dependerá da observância das seguintes exigências:

I - A documentação deverá ser protocolada entre os dias 01 a 30 de setembro do ano de renovação, nas mesmas regras estabelecidas no artigo 10 desta portaria;

II - Não ter sido a pessoa jurídica credenciada, reincidente em infração sujeita à aplicação da penalidade de suspensão por período superior a 30 (trinta) dias;

III - Não haver sofrido a pessoa jurídica credenciada penalidade de cancelamento do credenciamento;

IV - Não ter sido os participantes do quadro societário da pessoa jurídica credenciada, condenados por prática de ilícito penal, com sentença transitada em julgado, que torne incompatível o exercício da atividade ora disciplinada.

§ 1º A falta de apresentação do pedido de renovação, no prazo estipulado neste artigo, será considerada como renúncia tácita ao credenciamento, ensejando consequentemente o descredenciamento, a critério do DETRAN-MT.

§ 2º A renovação de credenciamento será analisada pela Coordenadoria de Credenciamento, a qual terá 30 (trinta) dias para analisar e emitir parecer.

§ 3º No caso de descredenciamento, a pessoa jurídica credenciada deverá disponibilizar toda a base de dados ao DETRAN/MT.

**Art. 16.** É vedada a paralisação das atividades da pessoa jurídica credenciada, sob pena de responsabilização a critério do DETRAN/MT, nas esferas administrativa e/ou civil.

**Art. 17.** São direitos do Credenciado:

I - Exercer com liberdade suas prerrogativas, respeitados os dispositivos constitucionais, legais, normativos e regulamentares;

II - Representar, perante as autoridades competentes, na defesa do exercício de suas prerrogativas;

III - Cobrar pelos serviços prestados.

**Art. 18.** São obrigações do credenciado:

I - Executar suas atividades de forma adequada aos fins previstos nesta Portaria, entendidas como aquelas que satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança e cortesia;

II - Manter a qualidade dos materiais utilizados na fabricação das etiquetas de rastreabilidade e segurança;

III - Fornecer aos clientes Nota Fiscal dos serviços prestados;

IV - Manter toda a documentação da pessoa jurídica atualizada e disponível, sujeita à fiscalização pelo DETRAN/MT;

V - Prestar contas de suas atividades, sempre que solicitado pelo DETRAN/MT;

VI - Acatar as instruções expedidas pelo DETRAN/MT;

VII - Cumprir as disposições desta Portaria e demais normas vigentes relativas à fabricação e fornecimento das etiquetas de rastreabilidade e segurança com sistema WEB de controle operacional informatizado das empresas que atuam com a atividade de desmonte;

VIII - Manter o cadastro da pessoa jurídica e de seus profissionais, atualizados, no sistema informatizado do DETRAN/MT;

IX - Manter as instalações, aparelhagem e os equipamentos técnicos, em boas condições de uso;

X - Desempenhar suas atividades, segundo as exigências técnicas, burocráticas e em consonância com os preceitos éticos de correção profissional e moralidade administrativa;

XI - Submeter-se às vistorias e fiscalizações promovidas pelo DETRAN/MT;

XII - Prestar esclarecimentos e informações, sempre que solicitado pelo DETRAN/MT, acerca dos atendimentos realizados;

- XIII - Iniciar suas atividades, após a obtenção do credenciamento;
- XIV - Comunicar, previamente, ao DETRAN/MT, qualquer alteração, modificação ou introdução técnica, operacional ou administrativa capaz de interferir na prestação dos serviços, pela pessoa jurídica;
- XV - Fornecer as etiquetas de rastreabilidade e segurança às pessoas jurídicas credenciadas no DETRAN/MT, para a execução das atividades de desmontagem de veículos automotores terrestres, comercialização de partes e peças providas desse desmonte, quanto aos itens de segurança, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, com sede na Capital e Região Metropolitana, e até 10 (dez) dias úteis, com sede nas demais Cidades do Interior do Estado, contados a partir do recebimento da respectiva solicitação, conteúdo a autorização do DETRAN/MT;
- XVI - Caso ocorra extravio das etiquetas de rastreabilidade e segurança, a pessoa jurídica credenciada deverá comunicar o fato ao DETRAN/MT e registrar Boletim de Ocorrência junto à Polícia Judiciária Civil do Estado de Mato Grosso, imediatamente da data de ciência da ocorrência e, encontradas as etiquetas desaparecidas, as mesmas deverão ser entregues ao DETRAN/MT, para inutilização;
- XVII- Manter em estoque, as etiquetas de segurança devidamente personalizadas e prontas para expedição, após aprovação do DETRAN/MT, em quantidade mínima para atender a 60 (sessenta) dias de consumo pelas empresas de desmonte credenciadas;
- XVIII - quando disponível, integrar-se à base de dados nacional do SENATRAN, conforme estabelecido na legislação vigente;

**Art. 19.** Fica estabelecido o fornecimento de etiquetas de rastreabilidade e segurança, com as seguintes características e especificações:

- I - Formato e dimensões, medindo 45 mm (quarenta e cinco milímetros) por 22 mm (vinte e dois milímetros);
- II - Brasão do Estado de MATO GROSSO deverá ser reproduzido na etiqueta, em sua cor original ou em escala de cinza;
- III - Logo da fabricante da etiqueta e do DETRAN/MT, na parte superior direita da etiqueta, em sua coloração e formato originais ou escala de cinza;
- IV - A impressão da codificação sequencial alfanumérica, Qr Code e código de barra, da etiqueta deverá ser em processo de impressão inkjet ou laser com definição mínima de 300x600 dpi (dots per inch), a fim de garantir os mínimos textos impressos, na cor preta de modo a garantir a integridade das informações impressas, resistência à água e ambientes intempéries;
- V - O código de barras deverá conter as informações da série de 14 (quatorze) dígitos numéricos, inclusive na etiqueta de peça avulsa, precedidos da sigla do Estado de MATO GROSSO, seguindo padrão Code 128;
- VI - As etiquetas serão fornecidas em cartelas, contendo o número de peças próprio da sua categoria, com exceção das cartelas de peças avulsas, que terão quantidade livre;
- VII - As etiquetas de cada cartela deverão ter o mesmo número serial, dígito verificador e dígito relativo ao tipo de veículo, variando apenas os 3 (três) últimos dígitos, de acordo com a peça em questão, com exceção da etiqueta de peça avulsa, cujo número serial deverá ser sequencial dentro da mesma cartela;

VIII - As etiquetas de segurança serão vendidas apenas para as pessoas jurídicas credenciadas para as atividades de desmonte e comercialização, as quais garantirão a rastreabilidade das peças conforme ditames desta Portaria e do art. 13 da resolução 611/2016 do CONTRAN;

IX - O nome da peça variará de acordo com o código constante dos 3 (três) últimos dígitos, com exceção da etiqueta para peça avulsa, que não conterá o tipo da peça;

X - As cartelas com nome de peças somente poderão ser vendidas para desmontes credenciados junto ao DETRAN-MT. Já as cartelas de etiquetas "avulsas" poderão ser vendidas para desmontes e comercializadoras, sendo que durante o período de credenciamento, as desmontadoras deverão realizar o levantamento do número de peças existente, para aquisição da quantidade equivalente de etiquetas em cartela "avulsas" correspondente ao legado de peças e, após esse período;

XI - Quando a etiqueta se danificar de modo que impossibilite sua rastreabilidade, poderá a pessoa jurídica requerer etiquetas avulsas. Para tanto será necessária autorização do DETRAN/MT e em seguida a pessoa jurídica deverá providenciar a inserção de observações quanto à etiqueta antiga e dados da parte ou peça no sistema de gestão e controle, tudo com vistas a garantir a rastreabilidade do item comercializado. A etiqueta danificada deverá ser deixada na parte ou peça da forma que se encontra, devendo a etiqueta avulsa ser afixada ao seu lado;

XII - Aplicação de barra de *hot stamping* holográfico em 2D/3D, de segurança metalizado, prateado, com 5 mm de largura, efeito de alternância de imagens e cores, com texto visível com o "nome e/ou logomarca" com a palavra "SENATRAN" incorporado no holograma, visível por ampliação ótica/microscópio, no corpo do holograma, ambos modelos de holografias de usos exclusivos, seja do fabricante ou SENATRAN (quando regulamentado) com tecnologia e geração de imagem totalmente computadorizados, resolução acima de 10.000 dpi (dez mil dots per inch), com tecnologia em alta definição de cores, com volume e profundidade efetuados à base de maquete;

XIII - O nome e/ou logomarca da gráfica fabricante pessoa jurídica credenciada da etiqueta, obrigatório, deve vir na parte superior direita da etiqueta.

**Art. 20.** As especificações técnicas da etiqueta referentes ao adesivo frontal e liner, deverão conter as seguintes descrições:

I - A etiqueta deve ser produzida em material de vinil destrutível ("casca de ovo" ou similar), de alta adesividade, resistente a intempéries, de cor branca, de modo a garantir sua desfiguração quando retirada após a devida aplicação, evidência de adulteração e inviabilizando nova utilização;

II - Adesivo tipo acrílico solvente, liner em papel kraft, com gramatura mínima de 89g/m<sup>2</sup>, espessura de 81 micras, frontal em filme de PVC de 56 micra.

**Art. 21.** É vedado ao Credenciado:

I - Delegar, subcontratar ou terceirizar de qualquer forma quaisquer das atribuições relativas ao credenciamento que lhe forem conferidas, nos termos desta Portaria;

II - Exercer as atividades inerentes ao credenciamento, estando esse suspenso, vencido o prazo de vigência ou cancelado, salvo autorização expressa e

fundamentada do Presidente do DETRAN/MT;

III - realizar suas atividades em desconformidade com os preceitos estabelecidos nesta Portaria;

IV - Contratar servidores públicos em atividade no DETRAN/MT ou na pessoa jurídica credenciada para a atividade de desmontagem, comercialização de partes e peças usadas provenientes de desmontagem de veículos automotores terrestres.

V - Compor quadro societário de pessoa jurídica já credenciada ao DETRAN/MT para quaisquer serviços.

VI - Não possuir sede legalmente constituída no Brasil e com atendimento de todos os itens obrigatórios para o credenciamento.

**Art. 22.** O DETRAN/MT, por meio da Coordenadoria de Fiscalização de Credenciados fiscalizará, permanentemente, o cumprimento dos requisitos e exigências constantes nesta Portaria, notificando o credenciado das irregularidades, e em caso de descumprimento do prazo estabelecido, comunicar-se-á o resultado da diligência imediatamente à autoridade superior à que estiver subordinado.

**Art. 23.** O DETRAN/MT, no exercício da fiscalização, terá livre acesso aos dados relativos à administração, equipamentos, recursos técnicos e registro dos empregados das pessoas jurídicas credenciadas, inclusive podendo realizar fiscalizações ordinárias, extraordinárias e diligências em seu parque fabril.

**Art. 24.** A qualquer momento, sem prévio aviso, poderão ser desencadeadas ações de fiscalização nas pessoas jurídicas credenciadas, para análises de documentos, procedimentos ou apuração de quaisquer irregularidades ou denúncias.

**Art. 25.** A pessoa jurídica credenciada estará sujeita às seguintes penalidades, independentemente das previstas na legislação de trânsito e Resoluções do CONTRAN, e da responsabilidade civil e criminal que decorrer de atos por ela praticados:

I - Advertência por escrito;

II - Suspensão de até 60 (sessenta) dias;

III - cassação do credenciamento.

**Parágrafo único.** Conforme previsão em portaria específica, a Coordenadoria de Fiscalização de Credenciados poderá sugerir à autoridade competente a aplicação de medidas acautelatórias proporcionais às irregularidades eventualmente praticadas pelas credenciadas, atendendo aos requisitos previstos em portaria específica.

**Art. 26.** Será aplicada a penalidade de advertência, quando a credenciada deixar de:

I - Atender ao pedido de informação formulado pelo DETRAN/MT, no qual esteja previsto prazo para atendimento;

II - Cumprir qualquer determinação emanada do DETRAN/MT, desde que não se caracterize como irregularidade sujeita à aplicação da penalidade de suspensão ou cassação do credenciamento.

**Art. 27.** A advertência será escrita e formalmente encaminhada ao infrator, ficando cópia arquivada no prontuário da pessoa jurídica credenciada.

**Art. 28.** Será aplicada a penalidade de suspensão quando a credenciada:

I- For reincidente em infração a que se comine a penalidade de advertência, independentemente do dispositivo violado, nos últimos 12 (doze) meses;

II - Deixar, injustificadamente, de fornecer as etiquetas à pessoa jurídica credenciada para a atividade de desmontagem, comercialização de partes e peças usadas, provenientes de desmontagem de veículos automotores terrestres, no prazo requisitado;

III - Deixar de atender os chamados do DETRAN/MT e das pessoas jurídicas credenciadas para as atividades de desmontagem de veículos automotores terrestres, com o saneamento do problema, nos prazos estabelecidos no Anexo Único desta Portaria;

IV- Deixar de cumprir qualquer requisito exigido para a homologação da solução de informática;

**Art. 29.** Na aplicação da penalidade de suspensão serão levados em consideração os antecedentes, a gravidade dos fatos e a reparação do dano.

**Art. 30.** Será aplicada a penalidade de cassação do credenciamento quando:

I - Houver inadequação grave dos serviços prestados, pela pessoa jurídica credenciada ou do profissional, sob aspecto técnico, moral, ético ou legal;

II - A pessoa jurídica credenciada for reincidente na prática de infração sujeita à aplicação da penalidade de suspensão, nos últimos 12 (doze) meses;

III - Fornece etiquetas que não atendam aos requisitos de qualidade;

IV - Ocorrer a prática de infração penal ou conduta moralmente reprovável atribuível aos seus proprietários ou representantes legais que, de alguma forma, traga incompatibilidade para o exercício da atividade, ora disciplinada, conforme apurado em Processo Administrativo Disciplinar de Credenciado-PADIC;

**Art. 31.** A aplicação das penalidades elencadas nesta Portaria é de competência da Diretoria de Habilitação e Veículos do DETRAN/MT, precedidas de apuração dos fatos mediante Processo Administrativo Disciplinar de Credenciado-PADIC correspondente, no qual será assegurado o contraditório e a ampla defesa ao credenciado processado.

**Parágrafo único.** A regulamentação do processo administrativo disciplinar citado no *caput* será em portaria específica, editada pelo Presidente do DETRAN/MT, à qual os credenciados também estarão vinculados.

**Art. 32.** A pessoa jurídica credenciada, responsável pela infração da qual decorrer a cassação poderá requerer reabilitação, decorrido o prazo de 05 (cinco) anos ao ato de cassação, sujeitando-se às mesmas regras previstas, para o credenciamento inicial.

**Parágrafo único.** Em caso de cassação ou solicitação de descredenciamento a pessoa jurídica deverá disponibilizar ao DETRAN/MT, no prazo de 48h (quarenta e oito horas), sua base de dados integral, inclusive minúcias, pertinentes aos registros das empresas de desmonte, bem como todos os

relatórios de rastreabilidade das etiquetas fornecidas durante as atividades realizadas no período em que esteve homologada, sob pena de responder civil e criminalmente em caso de descumprimento.

**Art. 33.** Considerando a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, fica de responsabilidade da Credenciada a segurança dos dados no sistema, no qual está concedida a autorização para sua utilização na comercialização de peças dos contratos com empresas de desmontes, comercializadoras e recicladoras.

**Art. 34.** Esta Portaria entra em vigor a partir da data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Cuiabá-MT, 22 de junho de 2023.

**GUSTAVO REIS LOBO DE VASCONCELOS**

Presidente do DETRAN-MT

### **ANEXO ÚNICO - Detalhamento do sistema WEB.**

#### **1) Requisitos funcionais**

##### **1.1 Para o credenciamento das empresas que atuam com a atividade de desmonte.**

- a) o credenciamento de empresas interessadas na atividade de desmonte deverá ser feito no formato digital, através do sistema WEB disponibilizado pela empresa credenciada de sistema, que deverá alimentar a base de dados do DETRAN/MT;
- b) permitir ao DETRAN/MT o recebimento e a análise da solicitação;
- c) permitir o gerenciamento do fluxo interno de aprovação das solicitações;
- d) gerar número de identificação para os estabelecimentos com credenciamento aprovado;
- e) gerar os textos que serão utilizados para publicação do resultado da análise, em formato a ser indicado pelo DETRAN/MT, relativos ao credenciamento, renovação ou descredenciamento de estabelecimentos comerciais;
- f) gerenciar os prazos para renovação do credenciamento, com o envio de notificação à empresa credenciada por e-mail e por alerta via interface do usuário, com a antecedência a ser determinada pelo DETRAN/MT;
- g) disponibilizar funcionalidade para agendamento de vistorias e registro dos resultados dessas vistorias;
- h) permitir à empresa requerente o acompanhamento, pela Internet, do processo de credenciamento e de renovação de credenciamento;
- i) permitir à empresa credenciada a solicitação digital de alteração de endereço, mudança de atividade, inclusão/exclusão de funcionários, sendo que todas as solicitações deverão ser avaliadas pelo DETRAN/MT;
- j) permitir aos cidadãos realizar, pela Internet, pesquisas de empresas credenciadas.

##### **1.2. Para operacionalização das empresas que atuam com a atividade de desmonte.**

### **1.2.1 Registro de entrada de veículos.**

- a) permitir o registro sistêmico da entrada de veículos segundo sua origem;
- b) exigir a anexação de no mínimo 04 (quatro) fotos digitais do veículo de ângulos diferentes cuja entrada está sendo registrada;
- c) somente os veículos com baixa permanente registrada no sistema do DETRAN/MT poderão efetuar o desmonte. A integração entre os sistemas deverá ser feita através de tecnologia “web service” com layout definido pelo DETRAN/MT.

### **1.2.2 desmonte e cadastramento de parte e peças.**

- a) permitir à empresa de desmonte o registro de laudos técnicos do veículo, associando a ele suas partes e peças, o estado em que se encontram e o respectivo código de rastreabilidade, que constará na etiqueta que será afixada na própria peça;
- b) os laudos técnicos deverão ser validados no sistema pelo responsável técnico cadastrado, com a possibilidade de assinatura digital (e-CPF), caso seja de interesse do DETRAN/MT;
- c) a lista de peças passíveis de cadastramento será fornecida pelo DETRAN/MT;
- d) permitir o registro de laudos técnicos complementares para atualização do estado das partes e peças previamente desmontadas;
- e) o registro de um laudo técnico complementar não implica a exclusão de laudos já cadastrados;
- f) todos os laudos devem constar no histórico do veículo desmontado;
- g) somente será permitido o registro de laudo técnico para veículos cuja entrada está registrada no sistema;
- h) a Contratada deverá disponibilizar uma forma de receber o passivo existente das empresas credenciadas no formato a ser definido pelo DETRAN/MT.

## **1.3 Para a Rastreabilidade das peças cadastradas**

### **1.3.1 quanto às etiquetas adesivas.**

- a) a solução deverá efetuar o controle do fornecimento das etiquetas;
- b) uma cartela de etiquetas será composta por etiquetas em quantidade suficiente para identificação das peças passíveis de cadastramento, constantes na lista que será fornecida pelo DETRAN/MT;
- c) cada cartela de etiquetas será associada única e exclusivamente a um veículo;
- d) a solução deverá monitorar o estoque de etiquetas dos estabelecimentos credenciados e a utilização das etiquetas para eles cadastradas;
- e) deverá ser possível ao estabelecimento comercial, através de controle de acesso sistêmico, inutilizar no sistema uma cartela de etiquetas, mesmo que já aplicadas em um determinado veículo. Em qualquer caso, o sistema deverá permitir a associação daquele mesmo veículo a uma nova cartela de etiquetas e exigir o registro do motivo, com exigência de inclusão de evidências, tais como fotos;
- f) o estabelecimento credenciado para desmontagem de veículo poderá adquirir etiquetas avulsas, quando estas etiquetas se destinarem a peças de origem comprovada.

### **1.3.2 quanto ao controle de venda de peças.**

- a) permitir controlar e gerenciar a movimentação do estoque das empresas credenciadas, acompanhando a entrada e saída de peças, emitindo relatórios gerenciais sempre que solicitado;
- b) permitir o controle da movimentação e venda das peças, ainda que entre filiais, mediante o registro de dados da Nota Fiscal, dados de identificação do comprador e meios de contatá-lo, com atualização imediata do estoque do estabelecimento;
- c) possibilitar a pesquisa da rastreabilidade de uma peça através do código da etiqueta, incluindo toda a movimentação, fotos e estados, compreendendo todas as fases, ou seja, desde a origem através de leilão ou aquisição direta proprietário até a alienação das peças do veículo;
- d) disponibilizar ao DETRAN/MT funcionalidade para pesquisa de veículos, partes e peças, etiquetas e estoques, com diversas opções de filtros.

#### **1.4 Da Auditoria.**

- a) permitir o cadastro dos órgãos ou entidades responsáveis pela fiscalização e vistoria, incluindo os usuários autorizados a realizar essas atividades;
- b) permitir a programação e controle do agendamento de visitas para vistoria e fiscalização às empresas credenciadas;
- c) oferecer funcionalidades para uso de equipamento móvel pelo agente fiscalizador, tais como:
  - Check-list dos itens a serem avaliados pelo agente;
  - Registro de irregularidades e recomendações, possibilitando adicionar evidências apuradas in-loco, como documentos e fotos;
  - Verificação de estoque;
  - Verificação da regularidade da desmontagem legítima de veículo através de dados previamente carregados;
  - Leitura das etiquetas aplicadas nas partes e peças dos veículos existentes no estabelecimento, identificando sua procedência e regularidade;
  - Registro do histórico da visita.
- d) para as empresas que atuam com a atividade de desmonte credenciadas, enviar notificação por e-mail e mensagem na interface do sistema, informando que a empresa se encontra sob vistoria ou fiscalização. Essa notificação deverá ser disparada no momento em que o agente fiscalizador iniciar o processo *in loco*;
- e) permitir a geração de um relatório de auditoria sobre a empresa visitada, a partir dos dados coletados pelo agente fiscalizador, que será anexado ao histórico eletrônico do estabelecimento;
- f) permitir ao DETRAN/MT avaliar as penalidades referentes ao cadastramento e serviços relacionados;
- g) permitir consultas e geração de relatórios, relativos aos processos de fiscalização realizados, com apresentação opcional por meio de gráficos.

#### **1.5 Gestão de processos administrativos sancionatórios.**

- a) permitir ao DETRAN/MT a possibilidade de controlar a aplicação das penalidades previstas na legislação as empresas que atuam com a atividade de desmonte que não atendam aos requisitos legais;
- b) permitir a instauração de processo administrativo eletrônico, decorrente da identificação de infrações na operação das empresas credenciadas ou não;

- c) possibilitar a geração da notificação à empresa infratora, por meio físico e eletrônico (via interface Web e e-mail), contendo o detalhamento da infração, as sanções correspondentes e os prazos legais;
- d) realizar gestão automatizada do processo de análise e do histórico de infrações por empresa credenciada, apoiando o controle de reincidência, prazo legal, suspensão, interdição e, quando for o caso, cassação do credenciamento;
- e) permitir o registro eletrônico da defesa pela empresa credenciada, com a anexação de documentos digitais diretamente pelo interessado, via internet, ou pelo DETRAN/MT, quando a defesa for entregue em documentos físicos. Em qualquer caso, os documentos devem constar no histórico;
- f) permitir a gestão de todas as fases recursais do processo;
- g) permitir que o julgamento seja feito em diferentes níveis de aprovação;
- h) permitir a anexação de novos documentos a qualquer tempo por qualquer das partes;
- i) permitir a instrução e o julgamento do processo administrativo instaurado, com anexação de documentos digitais, o que será feito por determinados usuários, informados pelo DETRAN/MT.

#### **1.6. Do acesso ao sistema pelos leiloeiros oficiais.**

- a) fornecer login de acesso aos leiloeiros oficiais constantes em relação a ser fornecida pelo DETRAN/MT;
- b) permitir ao leiloeiro, mediante login, consultar as empresas de desmontagem e reciclagem, para verificação de que estão aptas a participar do leilão;
- c) permitir ao leiloeiro registrar a venda do veículo, ficando a critério do DETRAN/MT fornecer informações dos veículos;
- d) no registro da venda, o sistema deverá exigir do leiloeiro, no mínimo:
  - O registro dos dados do arrematante credenciado no DETRAN/MT, da classificação do veículo, do número e da data de realização do leilão, dos documentos entregues ao arrematante, a placa e o chassi do veículo e a nota fiscal;
  - A anexação de no mínimo 4 (quatro) fotos do veículo e documentos pertinentes.

#### **1.7. Do acesso ao sistema pelo cidadão**

- a) deverá ser disponibilizado ao cidadão, sendo gerado ao DETRAN um link que será vinculado em seu portal na internet, contendo funcionalidades para:
  - Pesquisa de dados básicos das empresas credenciadas;
  - Registro de denúncias, com geração de protocolo;
  - Acompanhamento da denúncia a partir do número do protocolo;
  - Pesquisa sobre locais que indiquem a disponibilidade de determinadas partes e peças.

#### **1.8. Relatórios gerenciais.**

O sistema deve disponibilizar aos aprovadores, relatórios analíticos e sintéticos para gestão dos pedidos, como seguem:

**1.8.1** - Listagem de Pedidos: lista analítica dos pedidos por período e pessoa jurídica contendo o número do pedido, nota fiscal, quantidade do pedido, intervalo da numeração das etiquetas e data de entrega;

**1.8.2** - Gráfico de Entrega Mensal: gráfico em formato PIZZA apresentando o total de etiquetas entregue por mês, bem como seus respectivos percentuais em relação ao total do período selecionado;

**1.8.3** - Gráfico por Pessoa jurídica: gráfico em formato BAR apresentando o total de etiquetas entregue por período e pessoa jurídica, bem como seus respectivos percentuais em relação ao total do período selecionado;

**1.8.4** - Gráfico por Produto: gráfico em formato BAR apresentando o total de etiquetas entregue por período, pessoa jurídica e produto, bem como seus respectivos percentuais em relação ao total do período selecionado;

**1.8.5** - Listagem de Pessoas jurídicas: relatório de cadastro das pessoas jurídicas, contendo os dados cadastrais e informações dos usuários (nome completo, CPF, e-mail, telefones, setor e cargos);

**1.8.6** - Média histórica de pedidos de etiquetas: listagem sintética de solicitações de etiquetas, por um período de 12 (doze) meses contendo:

- a) Total por mês de cada pessoa jurídica;
- b) Total por mês, de cada pessoa jurídica no período;
- c) Média de solicitações de cada pessoa jurídica no período;
- d) Percentual de cada pessoa jurídica em relação do total geral do período;
- e) Total geral por mês;
- f) Total geral do período;
- g) Média geral de solicitações no período.

**1.8.7** - Média histórica de pedidos por pessoa jurídica versus produtos: listagem sintética de solicitações de etiquetas por produto em um período de 12 (doze) meses separados por pessoa jurídica, contendo:

- a) Total por mês dos produtos;
- b) Total de cada produto no período;
- c) Média de solicitações de cada produto no período;
- d) Percentual de cada produto em relação do total geral do período;
- e) Total geral por mês;
- f) Total geral do período;
- g) Média geral de solicitações no período.

**1.8.8** - Média histórica de pedidos por produto versus pessoa jurídica: listagem sintética de solicitações de selos por um período de 12 (doze) meses contendo:

- a) Total por mês de cada pessoa jurídica;
- b) Total de cada pessoa jurídica no período;
- c) Média de solicitações de cada pessoa jurídica no período;
- d) Percentual de cada pessoa jurídica, em relação ao total geral do período;
- e) Total geral por mês;
- f) Total geral do período;
- g) Média geral de solicitações no período.

**1.8.9** - Espelho do pedido: informações do pedido contendo os dados cadastrais da pessoa jurídica, quantidade, data do pedido, condições de entrega e pagamento e itens do pedido;

**1.8.10** - Comparativo do uso das etiquetas versus pedidos: a pessoa jurídica de desmontagem digitará mensalmente a quantidade de etiquetas aplicadas nas peças e este relatório deve apresentar comparativo do uso, versus a quantidade solicitada nos pedidos.

**1.8.11** - Situação de empresas credenciadas, tais como ativas, suspensas, com infração, com reincidência de infração, classificadas por tipo de atividade e/ou

por região;

**1.8.12** - Estatísticas de vistorias realizadas e programadas, com opção de acesso às informações das empresas visitadas e o relatório de visitas;

**1.8.13** - Quantidade de veículos cadastrados, classificados por forma de aquisição;

**1.8.14** - Quantidade de peças cadastradas, classificadas por empresa e por tipo.

## **2. Requisitos não funcionais.**

### **2.1. Integração com sistemas do DETRAN/MT.**

a) Deverá ser realizada através de tecnologia “web service”, cujos layouts serão definidos e informados pelo DETRAN/MT.

### **2.2 Integração com sistemas de empresas.**

a) deverá permitir a carga de dados de sistemas de empresas que atuam com a atividade de desmonte credenciadas, por web service com campos e periodicidade a serem padronizados pelo DETRAN/MT;

b) a pessoa jurídica credenciada para a fabricação, fornecimento de etiquetas de segurança utilizadas na marcação e controle com sistema WEB, deverá homologar as empresas de tecnologia da informação que irão efetuar a integração com a solução, devendo para tanto disponibilizar manual de integração;

c) a resposta ao pedido de homologação deverá ser dada em até 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação com envio de todos os requisitos constantes do manual de integração. Este prazo pode ser prorrogado por necessidade técnica devidamente justificada.

### **2.3 Arquitetura da solução de software.**

a) a solução deverá ter sido desenvolvida em arquitetura web e deverá ser compatível com os principais navegadores de mercado, minimamente Mozilla Firefox e Google Chrome, em versões atualizadas;

b) o idioma da interface de usuário gráfica deve estar em idioma português do Brasil;

c) deverá permitir integração com dispositivos móveis;

d) deverá permitir a adição ou evolução de funcionalidades por alterações na legislação;

### **2.4 Segurança da informação.**

a) a solução deverá gerar logins para perfis variados, como: técnicos de suporte, operadores do sistema, agentes fiscalizadores, usuários das empresas credenciadas, empresas fornecedoras de etiquetas, leiloeiros autorizados e credenciados visando controlar o acesso ao sistema de acordo com o perfil de cada um, inclusive às interfaces disponibilizadas nos equipamentos móveis, mantendo o histórico de acesso;

b) deverá criptografar as senhas de acesso para armazenamento;

c) deverá prover a garantia da integridade da base de dados em razão de alterações de regras de negócio para inserção, exclusão ou modificação nas

informações armazenadas, inclusive mantendo registro histórico dessas operações.

## **2.5 Data center, a aplicação deverá possuir no mínimo:**

- a) Redundância de internet, backup e energia elétrica;
- b) Disponibilidade 24X7X365;
- c) Firewall de rede;
- d) Software de antivírus;
- e) Acesso https;
- f) Software de gestão de segurança de acesso de usuários;
- g) Software de gestão de usuários;
- h) Processamento e armazenamento de dados em larga escala, estrutura de grande capacidade e alta segurança e disponibilidade.

## **2.6 Suporte técnico.**

- a) disponibilizar ferramenta web para registro e controle dos chamados;
- b) o suporte será solicitado e encerrado pelos funcionários do DETRAN/MT, bem como pelo representante legal das empresas credenciadas;
- c) o período de disponibilidade do suporte técnico deverá ser das 8:00 às 18:00 horas, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, em dias úteis;
- d) os serviços de suporte compreendem:
  - prevenir o surgimento de problemas técnicos e solucioná-los caso ocorram;
  - determinar a causa e prover solução para os incidentes abertos;
  - comunicar e fornecer correções para componentes que fazem parte da solução e que venham a apresentar qualquer tipo de falha ou comportamento inesperado ou indevido;
  - fornece orientações quanto a alterações de configurações, bem como implementações de novas funcionalidades;
  - fornece quaisquer outras orientações que visem assegurar o bom funcionamento da ferramenta.