



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO GRANDE DO SUL**  
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO,  
GOVERNANÇA E GESTÃO

**PREGÃO ELETRÔNICO EDITAL 9282/2024**

**CONVOCAÇÃO – Prova de Conceito (POC)**

A Pregoeira da Subsecretaria Central de Licitações do RS - CELIC, designado pela Portaria nº 190/2024 e seus anexos, no uso de suas atribuições, **CONVOCA** a empresa **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA - 18.502.465/0001-06**, vencedora do certame para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, realizar a Prova de Conceito (POC), conforme estabelece o Termo de Referência, do edital do Pregão Eletrônico nº 9282/2024.

**Data: 06/02/2025, 13:30h (horário de Brasília)**

**Formato da Prova de Conceito:** Presencial.

**Local:** Sala Lounge, localizada na PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S/A Endereço: Praça dos Açorianos - Av. Loureiro da Silva, s/n - Centro Histórico, Porto Alegre – RS.

**Tempo de duração da prova de Conceito:** Até 3 horas (180 minutos).

Bianca Fernandes Pereira  
Pregoeira

## CONVOCAÇÃO PARA PROVA DE CONCEITO - Edital 9282/2024

**Data:** 06/02/2025, 13:30h (horário de Brasília)

**Formato da Prova de Conceito:** Presencial

**Local:** Sala Lounge, localizada na PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S/A

**Endereço:** Praça dos Açorianos - Av. Loureiro da Silva, s/n - Centro Histórico, Porto Alegre - RS

**Tempo para apresentação na Prova de Conceito:** Até 3 horas (180 minutos).

### ORIENTAÇÕES À LICITANTE

Visando à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica (Helpdesk) e Fluxos de Trabalho propostos pelo DetranRS, e a otimização dos trabalhos, a licitante **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA** deverá seguir as seguintes instruções (roteiro):

1. **O processo teste, com dados reais (atendimento online/em tempo real/realtime) e de escopo reduzido, deverá apresentar três fluxos: “Disque DetranRS”, “mensagens instantâneas (WhatsApp)”, e “Outras entradas - Transferência de outros grupos (ex: atendimento presencial)”** – conforme fluxos apresentados no ANEXO I – FLUXOS DE ATENDIMENTO do Termo de Referência do Edital 9282/2024.
  - 1.1. A apresentação das funcionalidades e especificações nativas, conforme item 14 do Termo de Referência e “PRÉ-REQUISITOS FUNCIONAIS”, deve ser realizada durante a apresentação dos fluxos (item 1 desta carta).
    - De forma pontual e sequencial, a licitante **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA** deverá comunicar à Comissão Técnica de Avaliação, composta por servidores do DETRAN/RS, sobre o atendimento de cada item, para que a equipe possa verificar o cumprimento das exigências estabelecidas no TR.
  - 1.2. Durante a Prova de Conceito, será permitida à licitante **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA** a postergação da demonstração de determinado requisito, desde que essa demonstração seja realizada dentro do tempo de duração da prova e sem que seja necessário suspender a demonstração no horário estipulado.
  - 1.3. A licitante **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA** deverá apresentar a prova de conceito em ambiente de nuvem de sua responsabilidade. A **simulação de atendimento, no entanto, deverá ocorrer de forma “online” (em tempo real/realtime), replicando um atendimento real pelos canais especificados no item 1 desta carta convocatória (Telefônico/voz, WhatsApp e canal de atendimento eletrônico, este último a ser criado durante a Prova de Conceito), utilizando informações fornecidas pela CONTRATANTE.**
  - 1.4. Os itens a serem aferidos durante a Prova de Conceito estão disponíveis para a licitante na Ficha de Avaliação, que integra esta carta convocatória (Anexo I).

Ressaltamos que essa Ficha agrega o item 14, 'PRÉ-REQUISITOS FUNCIONAIS', do ANEXO II - PROVA DE CONCEITO do Termo de Referência.

- 1.5. A documentação para uso do validador de usuário GOV.BR, através do Login Cidadão do Governo do RS, está descrita nos endereços <https://www.rs.gov.br/manual-e-orientacoes-tecnicas-login> e <https://www.rs.gov.br/cadastro-de-servicos>.
- 1.6. A documentação para acesso ao Webservice – VeiculoSoap, do DetranRS se encontra no Anexo II desta carta convocatória, e deve-se utilizar conexão através de VPN e as credenciais e parâmetros de acesso ao ambiente homologação do DetranRS/Procergs (HML) abaixo descritas:

Organização: SISTEMA  
Matrícula: 20250121  
Nome: POC onmi channel para Ouvidoria  
Senha gerada: 978oc4p89866  
URL: <https://www.vei.hml.detran.rs.gov.br/vei/VeiculoSoap>

Os objetos/ações necessárias para acesso a este serviço são:  
VIN-BASEESTADUAL-CONSULTA  
VIN-BASENACIONAL-CONSULTA  
As placas disponibilizadas para consulta são:  
IZZ4D02, IZZ4D07 - Motos  
IZZ5C90 - Reboque  
ABK0A92, PPB7A85 – Carros  
IZZ5C85 – Camioneta

\* Necessária a utilização de conexão à Túnel (VPN) Procergs. Dados para acesso:  
Túnel: TI023447  
LSN: T07580  
Senha: LDGHcdMP  
Manual da VPN Procergs disponibilizado no Anexo IV

Dúvidas técnicas?

Entre em contato com a Central de Serviços da PROCERGS, Núcleo de Atendimento dos Sistemas do DETRAN/RS, através dos telefones 0800-648-4848 ou 3210-3995. Nos dias úteis (segunda à sexta-feira), nos horários entre 08h30 e às 12h00 e 13h30 às 18h00, uma equipe especializada nos sistemas do DETRAN/RS (Núcleo de Atendimento dos Sistemas do DETRAN/RS) presta o serviço de 1º atendimento e escala os as dúvidas e incidentes aos demais setores da PROCERGS conforme o assunto.

- 1.7. Para teste da ferramenta de Chatbot com modelos de linguagem de Inteligência Artificial e Machine Learning, deverá ser utilizada base de conhecimento, de escopo reduzido, disponibilizado no anexo III desta carta.
2. As DEMAIS licitantes poderão participar, na qualidade de observadores, do presente processo de Prova de Conceito.
- 2.1. É ofertada às DEMAIS licitantes a possibilidade de participação na forma online, através do link:

<https://teams.microsoft.com/meet/223671276685?p=dSxPJZWkL5xBBJGIs7>  
ID da Reunião: 223 671 276 685  
Senha: ps6E5wc2

- 2.2. Os representantes das DEMAIS licitantes não poderão interromper a prova de conceito de nenhum modo, sendo-lhes permitido, apenas, fazer constar um breve pronunciamento ao final da ata, se for o caso.
3. Para participação na forma presencial, a licitante **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**, classificada provisoriamente em primeiro lugar e que foi convocada através desta para a realização da Prova de Conceito, e as DEMAIS licitantes, se desejarem participar de forma presencial, deverão fornecer nome completo, RG e telefone de todos os participantes.
- 3.1. As informações devem ser encaminhadas para os e-mails [ouvidoria-geral@detran.rs.gov.br](mailto:ouvidoria-geral@detran.rs.gov.br) e [paulo-moraes@detran.rs.gov.br](mailto:paulo-moraes@detran.rs.gov.br) até 13:30h do dia 04/02/2025.
- 3.2. Não será permitida a entrada e participação de representantes que não forem previamente indicados, conforme item anterior.
4. A Licitante terá três horas (180 minutos) para a apresentação do exigido.
- 4.1. O tempo de duração da Prova de Conceito poderá ser acrescido em caso de interrupções e situações de responsabilidade da CONTRATANTE ou de eventos externos, que interfiram na apresentação da licitante **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**.
- 4.2. Depois de vencido o tempo de apresentação da prova de conceito, nos termos estabelecidos no Termo de Referência e seus Anexos, não será permitida nova apresentação por parte da licitante **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**.
5. Caso a licitante **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA** tenha dúvidas em relação à estrutura física (equipamentos) e lógica (conectividade e dados) existentes na Sala Lounge da Procergs, onde será realizada a Prova de Conceito, poderá esclarecê-las através dos e-mails [ouvidoria-geral@detran.rs.gov.br](mailto:ouvidoria-geral@detran.rs.gov.br) e [paulo-moraes@detran.rs.gov.br](mailto:paulo-moraes@detran.rs.gov.br) até 13:30h do dia 04/02/2025.
- 5.1. A licitante **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA** poderá ter acesso à sala Lounge com meia hora de antecedência em relação ao início da Prova de Conceito para preparação para a Prova de Conceito.
- 5.2. Não será permitida alegação de incompatibilidade do local e sua infraestrutura para a realização da Prova de Conceito.
6. A prova de conceito será acompanhada, examinada e avaliada pela Comissão Técnica de Avaliação, composta por servidores do DETRAN/RS dos seguintes setores: Ouvidoria-Geral; Divisão de Depósitos (Div Dep); Divisão de Tecnologia da Informação (DTI); e Divisão de Gestão de Contratos (DGC).
- 6.1. A Comissão Técnica de Avaliação realizará a avaliação da ferramenta de Helpdesk, deliberará acerca do apresentado e apresentará o resultado da avaliação em até 30 minutos do término da exposição da licitante **ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA**.
- 6.2. Em momento posterior, será emitido relatório técnico que demonstre o funcionamento e evidencie o atendimento a todos os requisitos funcionais exigidos. Esse relatório conterá a conclusão final de APROVAÇÃO ou

REPROVAÇÃO da solução ofertada e será disponibilizado no site da Celic, fazendo parte do processo licitatório do Edital 9282/2024.

- 6.3. No caso da REPROVAÇÃO da solução apresentada, o relatório técnico deverá apresentar, posteriormente, as justificativas que fundamentaram a decisão, identificando as especificações e critérios objetivos definidos no instrumento convocatório que não foram atendidos.
- 6.4. A APROVAÇÃO ou REPROVAÇÃO da solução é de responsabilidade exclusiva da Comissão Técnica de Avaliação.
7. Considera-se eliminada (REPROVADA) na Prova de Conceito a licitante que:
  - a) Deixar de satisfazer, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos Requisitos Nativos da Solução, por GRUPO DE REQUISITOS descritos na tabela de PRÉ-REQUISITOS FUNCIONAIS; ou
  - b) Não realizar corretamente a automação de processo exigida pelo item 1 desta carta convocatória.

## ANEXO I - FICHA DE AVALIAÇÃO

Para cada item apresentado o avaliador deverá incluir A (aprovado) ou R (reprovado)

O campo “descrição” define o que deverá ser demonstrado/realizado pela Licitante ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA

O campo “observações” poderá ser utilizado pelos avaliadores da Comissão para anotações.

Aprovação necessária: 90% de aprovação em cada grupo de serviços

| PRÉ-REQUISITOS FUNCIONAIS                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|
| Item (ordem)                                                                                                                               | ITEM DE AVALIAÇÃO                                                                                                                                                                           | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Observações | A/R |
| <b>REQUISITOS GERAIS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO (Help Desk)</b><br><br>Total de pontos possíveis: 27<br>Mínimo para aprovação: 25 |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |     |
| 1.1                                                                                                                                        | Apresentar Help Desk de mercado, em modelo de Cloud Services (serviços em nuvem do fabricante da solução).                                                                                  | Para provar que o sistema é utilizado por outros clientes a Licitante deverá demonstrar no mínimo 1 case de sucesso com o uso da ferramenta.                                                                                                                                                                                                        |             |     |
| 1.2                                                                                                                                        | Demonstrar local de hospedagem: Data Center deve ser localizado no Brasil.                                                                                                                  | Apresentar documentação que comprove a hospedagem no Brasil                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |     |
| 1.3                                                                                                                                        | A solução deve permitir a atualização de versões (patches, correções) sem nenhum tipo de parada operacional: demonstrar como é realizada a atualização de versões.                          | Verificar modelo de atualização                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |     |
| 1.4                                                                                                                                        | Possuir funcionalidade nativa que permita o gerenciamento de segurança do software.                                                                                                         | A Licitante deverá demonstrar os requisitos de segurança do sistema. Medidas de segurança são diferenciadas e dependem do tipo de aplicação, linguagem, etc, e podem incluir firewalls, antivírus, criptografia, autenticação, entre outros. Verificar os componentes de segurança na aplicação, a fim de avaliar se atende requisitos necessários. |             |     |
| 1.5                                                                                                                                        | Demonstrar a navegação do operador por todas as aplicações do software, acessando funcionalidades, indicadores offline e online, relatórios, gráficos, sem a necessidade de novas conexões. | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |     |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                       |  |  |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 1.6  | Criar e parametrizar Áreas de Trabalho a partir de modelos.                                                                                                                                                                                            | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                |  |  |
| 1.7  | Permitir a vinculação de consultas, relatórios, gráficos, indicadores, avisos, alertas, tarefas designadas pelo “workflow” e as aplicações acessíveis, por usuários ou grupos de usuários, sem necessidade de modificação no código fonte do software. | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                |  |  |
| 1.8  | A plataforma omnichannel deve possuir canais que se conversem nativamente (canais nativos integrados).                                                                                                                                                 | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                |  |  |
| 1.9  | Os módulos da ferramenta são de um único fabricante e integrados, preferencialmente em um único ambiente.                                                                                                                                              | Ambiente unificado. Sem segunda autenticação para mudança. Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                     |  |  |
| 1.10 | Demonstrar que o Helpdesk é 100% WEB para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o Navegador de Internet.                       | Exibir diagrama de como esta sistemática foi organizada                                                                                                               |  |  |
| 1.11 | Arquitetura WEB em 3 (três) camadas, sendo: camada de interface de usuário, camada de persistência/negócio e camada de repositório de dados.                                                                                                           | Exibir diagrama de como esta sistemática foi organizada                                                                                                               |  |  |
| 1.12 | Estar adequado à língua portuguesa (Brasil).                                                                                                                                                                                                           | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                |  |  |
| 1.13 | Permitir a criação de grupos de atendimento/serviços.                                                                                                                                                                                                  | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                |  |  |
| 1.14 | Possuir funcionalidade nativa de Ajuda para aplicações, via WEB, sem necessidade de “download” de arquivos em outros formatos;                                                                                                                         | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                |  |  |
| 1.15 | O sistema de gravação de forma audível deve possuir um processo de backup automático das gravações.                                                                                                                                                    | Interação em canal de áudio (telefônico), durante a execução do fluxo simulado Disque DetranRS, deve ser armazenado. Verificar arquivo no local de gravação e backup. |  |  |
| 1.16 | Todas as gravações de forma audível devem ser geradas em arquivo compatível com qualquer reproduzidor de áudio padrão com as seguintes extensões: mp3, ogg, wav ou wma.                                                                                | Verificar o arquivo após gravação, onde está disponível e como acessá-lo.                                                                                             |  |  |
| 1.17 | Os dados, metadados e informações e registros dos atendimentos, inclusive gravações de voz, estão disponíveis de forma online, conectados à ferramenta de Help Desk.                                                                                   | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                            |  |  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 1.18 | Demonstrar que o tempo de armazenamento dos dados, metadados e informações e registros dos atendimentos, inclusive gravações de voz, é parametrizável e pode persistir pelo prazo de 5 anos. | Verificar a funcionalidade no sistema. Confirmar parametrização e formato do tempo de guarda dos arquivos. |  |  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 1.19 | O Helpdesk possui funcionalidades para gestão do cadastro dos operadores (incluir, alterar, excluir e consultar dados de operadores), mantendo pelo menos os seguintes atributos:                                                                                                                                                                  | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 1.20 | Possui funcionalidade que permita a criação e a gestão (consulta, alteração, exclusão) de grupos de usuários;                                                                                                                                                                                                                                      | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 1.21 | Possui identificador único do usuário (login), através de Login e Senha.                                                                                                                                                                                                                                                                           | Criar usuário (atendente e supervisor de atendimento). Demonstrar acesso através de usuário e senha pessoal criado.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| 1.22 | Cadastrar dados pessoais do operador-usuário (nome completo, CPF e e-mail).                                                                                                                                                                                                                                                                        | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 1.23 | Selecionar a Unidade Administrativa a qual está vinculado.                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 1.24 | Criar usuários e grupos de usuários com perfis e funções pré-determinadas (gestores), possibilitando a personalização dos níveis de autorização, via WEB.                                                                                                                                                                                          | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 1.25 | Disponibilizar a gestão dos usuários, seus perfis de acesso e funções pré-determinadas, aos servidores do DETRAN/RS que possuem designação específica, via WEB.                                                                                                                                                                                    | Verificar a funcionalidade no sistema. Usuário com perfil administrador, que poderá ser replicado a servidores do DetranRS (usuário "DetranRS"), deve gerenciar os cadastros.                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| 1.26 | Provar que o cadastro de operadores externos à LICITANTE poderá ser realizado através de integração com sistema de autenticação designado pelo DETRAN/RS - SOEWeb Procergs - ou diretamente na ferramenta de Help Desk, pelos servidores do DETRAN/RS que possuem designação específica, sem limitação máxima de operadores. Simular essa operação | A Licitante deverá simular a operação, ou seja, integrar a solução de Helpdesk à um sistema de autenticação (de livre escolha da Licitante), utilizando os protocolos OpenID Connect / OAuth2. Na Prova de Conceito não é necessário integrar ao SOEWeb. Verificar qual a forma de configuração o sistema de Helpdesk utiliza (se arquivos de configuração ou interface de administração na ferramenta). |  |  |



|      |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 1.27 | Permitir a criação e alteração de senha pelo próprio operador, via WEB.                                                                                                                                                                      | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
|      | <p align="center"><b>REGISTRO E FLUXO DO ATENDIMENTO</b></p> <p align="center">Total de pontos possíveis: 25<br/>Mínimo para aprovação: 23</p>                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| 2.1  | Todos os atendimentos devem ser registrados, independente do canal de entrada ou saída, assegurando que, a partir do momento em que um protocolo é criado, ele seja convertido em um novo chamado ou referenciado a um chamado já existente. | Testar o fluxo de uma entrada (demanda/ticket) pelo Disque DetranRS, outra pelo canal WhatsApp e outra por um canal criado durante a Prova de Conceito. Todos os “atendimentos” devem possuir o mesmo cadastro de mesmo cidadão/demandante.                          |  |  |
| 2.2  | As interações com o cliente podem se originar em qualquer lugar e avançar por vários canais, mantendo uma conversa contínua.                                                                                                                 | Simular interação com o cliente em canais “offline” (cidadão/demandante não ativo). Transferir demanda entre canais de primeiro nível e segundo nível, e entre canal de segundo nível e áreas técnicas, conforme fluxos descritos no Anexo I do Termo de Referência. |  |  |
| 2.3  | As informações dos clientes são armazenadas em um só local e podem ser facilmente recuperadas por agentes autorizados de todas as equipes e departamentos relevantes                                                                         | Criar cadastros de clientes (cidadãos/demandantes) durante a prova de conceito, com dados fornecidos pela comissão avaliadora. Verificar o local e os dados armazenados.                                                                                             |  |  |
| 2.4  | Notificar o cidadão da abertura do protocolo através de e-mail e/ou número de celular (SMS e WhatsApp).                                                                                                                                      | Dados de SMS e WhatsApp e e-mail devem constar no cadastro do cidadão/demandante. Verificar o envio das mensagens com o número de telefone e e-mails do cadastro, que deverá receber as mensagens em tempo real, ou seja, durante a Prova de Conceito.               |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 2.5  | Possibilitar a interação com o cidadão-usuário por dentro do sistema de Helpdesk (tela do atendimento), através de complemento de demanda (atendimento offline). A mensagem para o cidadão deve ser recebida por e-mail e/ou número de celular (SMS e WhatsApp). | Verificar a funcionalidade no sistema, durante a execução de um dos fluxos de atendimento. Verificar o envio e recebimento das mensagens (interação) em tempo real, ou seja, durante a Prova de Conceito.                                                   |  |  |
| 2.6  | Possibilitar o envio da resposta definitiva por dentro do sistema de Helpdesk. A mensagem para o cidadão deve ser recebida por e-mail e/ou número de celular (SMS e WhatsApp).                                                                                   | Dados de SMS e WhatsApp e e-mail devem constar no cadastro do cidadão/demandante. Verificar o envio das mensagens com o número de telefone e e-mails do cadastro, que deverá receber as mensagens em tempo real, ou seja, durante a Prova de Conceito.      |  |  |
| 2.7  | Armazenar o histórico de atendimentos do cidadão-usuário, contendo a transcrição do diálogo e gravações de voz (telefônicas) de cada atendimento realizado.                                                                                                      | Verificar históricos dos atendimentos realizados.                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| 2.8  | Disponibilizar o histórico de atendimentos realizados ao cidadão ao atendente, no mesmo ambiente do atendimento online / offline.                                                                                                                                | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| 2.9  | As informações do registro do Protocolo de Atendimento estão disponíveis à CONTRATANTE através de integração (API), simulada pela LICITANTE em site próprio.                                                                                                     | Verificar a integração, através da visualização das informações em site próprio disponibilizado pela da Licitante.                                                                                                                                          |  |  |
| 2.10 | Armazenar a informação de identificação do cidadão, obtida através de formulários e de API (Application Programming Interface) de autenticação digital de usuário GOV.BR, integrado à ferramenta de Help Desk.                                                   | Na Prova de Conceito, a Licitante deve armazenar os dados do cidadão provenientes de formulário hospedado (disponível) em site próprio da Licitante. Não é necessária integração ao GOV.BR. Verificar a funcionalidade no sistema e local de armazenamento. |  |  |
| 2.11 | O registro das solicitações deverá permitir um único cadastro de dados de cada cidadão, com chave primária o CPF, e armazenamento, no mínimo (além do CPF), do nome, número de telefone, e-mail, país, estado e município do demandante.                         | Verificar funcionalidade, durante a simulação dos três fluxos necessários, descritos nesta carta convocatória.                                                                                                                                              |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                             |  |  |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 2.12 | Possibilitar, no mínimo, a classificação de um Protocolo de Atendimento por "tipo de demanda", "meio de entrada", "responsável pelo protocolo", "monitor de demanda (que pode dar prosseguimento ao atendimento, em segundo nível)", e "três níveis de classificação de assunto". Os campos de classificação devem ser parametrizáveis. | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                      |  |  |
| 2.13 | Permitir o cadastramento, alteração e manutenção dos critérios de classificação de demandas elencados acima, juntamente com suas respectivas subdivisões.                                                                                                                                                                               | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                      |  |  |
| 2.14 | Identificar automaticamente a equivalência de protocolos referentes a um mesmo tema.                                                                                                                                                                                                                                                    | Verificar a funcionalidade no sistema. Verificar no ambiente de atendimento e atendimentos do usuário os protocolos de um mesmo demandante. |  |  |
| 2.15 | Permitir o cadastramento, alteração e manutenção de "respostas-padrão" ("scripts" ou "respostas-rápidas") para utilização durante o tratamento das solicitações.                                                                                                                                                                        | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                      |  |  |
| 2.16 | Permitir adicionar marcadores aos registros, via WEB, para facilitar a busca de registros específicos.                                                                                                                                                                                                                                  | Verificar a funcionalidade no sistema. Deve ser possível aplicar filtros/marcadores/atributos aos atendimentos realizados.                  |  |  |
| 2.17 | Simular um assunto/tópico que a solução tecnológica (Chatbot/IA) não é capaz de responder. Automaticamente, a questão deverá ser direcionada ao atendimento humano, com mensagem informativa ao usuário-cidadão.                                                                                                                        | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                      |  |  |
| 2.18 | Permitir navegação através de hyperlink do campo de uma determinada aplicação, com a possibilidade de seleção e retorno de dados para a aplicação em uso.                                                                                                                                                                               | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                      |  |  |
| 2.19 | Permitir a vinculação de documentos através de upload, em qualquer formato, em todas as aplicações do software e meios de entrada da demanda.                                                                                                                                                                                           | Deverá ser incluída a imagem e um arquivo PDF de um documento fornecido pelo cidadão/demandante, durante a Prova de Conceito.               |  |  |
| 2.20 | Permitir o acesso, via WEB, aos documentos a partir de qualquer aplicação.                                                                                                                                                                                                                                                              | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                      |  |  |
| 2.21 | Permitir a extração e inclusão de tickets/demandas através de API.                                                                                                                                                                                                                                                                      | Verificar a funcionalidade e a integração em API próprio (licitante).                                                                       |  |  |

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 2.22                                                                                                                                                  | Possibilitar a combinação (mesclar) tickets conforme motivo, visto que o cidadão-usuário pode acionar o DETRAN/RS por diversos canais de atendimento (agrupar tickets filhos - secundários - a um principal).                                                                              | Na prova de conceito, o sistema deverá unificar demandas pelo CPF (CHAVE primária) de um cidadão/demandante. A vinculação dos tickets poderá ser realizada pelo atendente/operador do sistema e deverá ser demonstrada na interface web da ferramenta de Helpdesk. |  |  |
| 2.23                                                                                                                                                  | Simular fluxos, conforme Anexo I do termo de referência. Prever canais citados, interações, canais e usuários citados.                                                                                                                                                                     | A licitante deverá simular os três fluxos descritos nesta carta convocatória, do seu início ao fim, e o sistema deverá permitir a configuração de novos fluxos.                                                                                                    |  |  |
| 2.24                                                                                                                                                  | Gerenciar todas as interações com o cidadão, adequando ao fluxo de cada serviço, permitindo a entrada e gerenciamento de demandas / solicitações, encaminhamento de tarefas à profissionais técnicos de outras áreas e solicitação de informações complementares ao cidadão.               | O sistema deverá permitir a atribuição de tickets e interação com outros setores. Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                           |  |  |
| 2.25                                                                                                                                                  | Simular um atendimento de callback, no caso de contato do cidadão-usuário com canal de atendimento inativo e atendimento não realizado, em todos os canais de atendimento.                                                                                                                 | A licitante deverá simular um atendimento.                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| <p style="text-align: center;"><b>CHATBOT E IA</b></p> <p style="text-align: center;">Total de pontos possíveis: 19<br/>Mínimo para aprovação: 17</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| 3.1                                                                                                                                                   | Demonstrar que o Help Desk possui soluções tecnológicas de chatbots com integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o chatbot desenvolvido na plataforma deve contar com IA e Machine Learning, para uso diretamente pelo cidadão.                                             | Demonstração da tecnologia.                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| 3.2                                                                                                                                                   | Demonstrar que o Help Desk possui soluções tecnológicas de chatbots com integração com Inteligência Artificial nativa, ou seja, o chatbot desenvolvido na plataforma deve contar com IA e Machine Learning, para uso pelo atendente, quando da prestação de serviço de atendimento humano. | Demonstração da tecnologia.                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 3.3  | Pode possuir base de conhecimento nativa, por IA, integrada à conteúdo a ser disponibilizado pela CONTRATANTE.                                                                                                                                                                     | Demonstração da tecnologia.                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| 3.4  | As soluções de ChatBOT e IA devem realizar consulta a fontes específicas de dados e de informação, como a base de conhecimento do DETRAN/RS, documentos e sites específicos e hospedados na WEB, conforme indicação da CONTRATANTE.                                                | Demonstração da tecnologia. O Chatbot por IA deve responder ao questionamento do cidadão/demandante acessando base dados hospedada em software WEB de base de conhecimento ou base de dados equivalente. <u>Devem ser acessadas somente as informações disponibilizadas no Anexo III desta carta.</u> |  |  |
| 3.5  | A plataforma deve possuir um painel de administração completo e online, onde seja possível a gestão e operação de chatbots, adicionar e editar conteúdo sem necessidade de pessoal especializado ou que o fornecedor tenha que ser envolvido.                                      | Demonstração da tecnologia.                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| 3.6  | Deverá ter capacidade de entender o que o cidadão-usuário quer dizer através do que está escrito ou por reconhecimento de voz, ou seja, ter a capacidade de aprender e entender linguagem natural, não apenas comandos e textos padronizado.                                       | Demonstração da tecnologia. Percentual mínimo de entendimento de 75%.                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |
| 3.7  | Ter capacidade de aprender com o tempo e com outros serviços (dados).                                                                                                                                                                                                              | Demonstração da tecnologia.                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |
| 3.8  | Ser capaz de identificar o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos cidadãos-usuários (web, redes sociais, mobile, etc), possibilitando tratar de formas diferentes as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site de onde estas estão sendo feitas. | Demonstração da tecnologia. Seguir ordem lógica.                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |
| 3.9  | Permitir a personalização do atendimento: o ChatBOT deve tratar o cidadão-usuário identificado (através do GOV.BR) de forma individualizada, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas aos cidadãos-usuários em questão, sempre que aplicável.           | Demonstração da tecnologia. Não é necessária integração ao GOV.BR.                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |
| 3.10 | Possibilidade de iniciar proativamente dentro do site do DETRAN/RS a conversação em momentos oportunos de acordo com uma regra de URL e tempo (O API de CHAT deve ser responsivo e simulado em site próprio, disponibilizado pela LICITANTE).                                      | Licitante deverá demonstrar a funcionalidade, em site próprio da licitante.                                                                                                                                                                                                                           |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                 |  |  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--|--|
| 3.11 | O assistente deve ser personalizável em sua aparência (cores, fonte de texto e o cabeçalho / identificação do robô e atendente).                                                                                                                                                                               | Demonstração da funcionalidade. |  |  |
| 3.12 | Possuir módulo que permita a Curadoria de Conteúdo, de modo a avaliar a assertividade do chatbot. O módulo deve possibilitar avaliar as interações, incluindo as intenções e as respostas do assistente cognitivo, permitindo assim prover a melhoria contínua do serviço ofertado e o treinamento do serviço. | Demonstração da tecnologia.     |  |  |
| 3.13 | Permitir o aperfeiçoamento do serviço através de aprendizado de máquina (machine learning), com o aprimoramento por retroalimentação com o uso e os resultados do uso (feedback positivo/negativo).                                                                                                            | Demonstração da tecnologia.     |  |  |
| 3,14 | Conter um módulo que possibilite o treinamento do assistente cognitivo, sem a necessidade de acionar a LICITANTE para novas inclusões ou melhorias nos fluxos de conversação.                                                                                                                                  | Demonstração da tecnologia.     |  |  |
| 3.15 | Deve ser possível para o assistente cognitivo utilizar variáveis que serão atualizadas em tempo de conversação, com a finalidade de apresentá-las no fluxo da conversa.                                                                                                                                        | Demonstração da tecnologia.     |  |  |
| 3.16 | A solução deverá reconhecer intenções, mesmo que não previamente treinadas, registrando-as para posterior análise do DETRAN/RS.                                                                                                                                                                                | Demonstração da tecnologia.     |  |  |
| 3.17 | Os diálogos deverão ser registrados em um banco de dados para análise, incluindo a pergunta submetida pelo interlocutor, a resposta, o seu identificador, bem como a data e hora de cada pergunta e resposta produzidas no fluxo de conversação.                                                               | Demonstração da tecnologia.     |  |  |
| 3.18 | Ter a capacidade de criar regras de derivação para um chat humano.                                                                                                                                                                                                                                             | Demonstração da tecnologia.     |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 3.19 | Integrar a plataforma tecnológica com os sistemas legados da CONTRATANTE e com API (Application Programming Interface) autenticação digital de usuário GOV.BR.                                                 | <p>Demonstração da tecnologia.</p> <p>- Sistema legado: A Licitante deve integrar a plataforma de Helpdesk ao Webservice – VeiculoSoap, do DetranRS. Realizar testes de integração durante o uso do CHATBOT e com as informações repassadas na carta convocatória (consulta a placas).</p> <p>- GOV.BR: A Licitante deverá demonstrar a possibilidade (forma de conexão e/ou documentação técnica) de integração da ferramenta de Helpdesk à API do GOV.BR, <u>não sendo necessária a integração ao GOV.BR na Prova de Conceito</u>. A documentação da API do GOV.BR (Login Cidadão) está disponível em sites já indicados nesta carta convocatória.</p> |  |  |
|      | <p align="center"><b>RELATÓRIOS E PAINÉIS</b></p> <p align="center">Total de pontos possíveis: 11<br/>Mínimo para aprovação: 10</p>                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
| 4.1  | O sistema de gestão de atendimento (Help Desk) deve possuir relatórios e painéis “real-time” para a gestão de demandas por serviços/assuntos.                                                                  | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 4.2  | Deve permitir a vinculação entre indicadores e relatórios, via WEB, com atualização dinâmica de resultados e a visualização de curva de tendência, via WEB, oriundas do resultado do histórico de indicadores. | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 4.3  | A solução deverá disponibilizar o conjunto de relatórios que possui pré-configurados.                                                                                                                          | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 4.4  | Permitir a visualização e/ou a impressão de relatórios, gráficos e indicadores relativos aos colaboradores, via WEB.                                                                                           | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                     |  |  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 4.5 | <p>Relatórios / painéis mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantidade de protocolos por serviços/assuntos;</li> <li>- Estratificações dos canais de entrada;</li> <li>- Quantidade de protocolos por canal de entrada/tratamento;</li> <li>- Tipos de demandas por país, Estado e município;</li> <li>- Quantidade de protocolos por dados operacionais de suporte a gestão do “Contact Center”, incluindo: tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, taxa de abandono, desempenho por serviço, quantidade de demandas por tipo de atendimento, quantidade de rechamadas, quantidade de transferências, resultados da pesquisa de satisfação, listagem de chamadas abandonadas, listagem de chamadas atendidas e relatório de chamadas de callback. Tais informações devem ser disponibilizadas para os gestores do “Contact Center” detalhadas por atendente;</li> <li>- Acesso online às filas de atendimento (visão de operação), operadores online e pausas;</li> <li>- Satisfação do cidadão-usuário com os serviços do órgão.</li> </ul> | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                              |  |  |
| 4.6 | Extrair consultas para o formato CSV, XLS e ODF, via WEB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                              |  |  |
| 4.7 | Extrair dados via ETL (Extract, Transform, Load) e inserir em painel simplificado (MVP - Produto Mínimo Viável) do “Power BI” da Microsoft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | A licitante deve extrair dados, após a simulação dos atendimentos realizados durante a Prova de Conceito, e demonstrar em painel do Power BI, que pode ter sido criado previamente. |  |  |
| 4.8 | Permitir a emissão dos relatórios por período de tempo (data inicial e data final) escolhido pelo usuário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                              |  |  |
| 4.9 | Demonstrar relatório e/ou painel que evidencie não preenchimento das informações obrigatórias em cadastros, por colaborador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                              |  |  |



|      |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 4.10 | Elaborar pesquisa de satisfação com três perguntas realizadas após cada atendimento, como forma de avaliação do serviço prestado no atendimento.                                                                    | Verificar a funcionalidade no sistema. Após o encerramento dos atendimentos (na execução dos três fluxos de atendimento descritos nesta carta convocatória), o cidadão/demandante deve receber a pesquisa de satisfação. Deve ser possível a sua resposta e a posterior visualização das respostas por usuários de sistema com perfil gestão. |  |  |
| 4.11 | A pesquisa de satisfação deverá realizar a mensuração dos três indicadores, numa escala definida pelo CONTRATANTE (Muito insatisfeito, Insatisfeito, Regular, Satisfeito, Muito satisfeito, ou escala equivalente). | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
|      | <p align="center"><b>MONITORIA DA QUALIDADE</b></p> <p align="center">Total de pontos possíveis: 22<br/>Mínimo para aprovação: 20</p>                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |
| 5.1  | O módulo de Monitoria de Qualidade deve estar integrado e disponível na ferramenta de Help Desk. Não deve depender de outras interfaces para a execução do trabalho do avaliador.                                   | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| 5.2  | Cadastrar campanha de monitoramento, durante período definido.                                                                                                                                                      | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| 5.3  | O avaliador, através de sua senha pessoal e intransferível, e de acordo com o seu perfil de usuário, terá acesso à tela inicial com os dados da operação e a monitoração de sua responsabilidade.                   | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| 5.4  | Aferir a atendimento de todos os canais (voz, chat e e-mail)                                                                                                                                                        | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| 5.5  | Fornecer perfil de acesso de Monitor de Qualidade à usuário gestor da CONTRATANTE.                                                                                                                                  | A licitante deve fornecer o perfil de acesso a ao usuário "DetranRS", criado anteriormente.                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |
| 5.6  | Cadastrar Formulário de Avaliação para todos os canais (voz chat e e-mail)                                                                                                                                          | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |
| 5.7  | Formulários são personalizáveis e diferenciados, por tipo de canal.                                                                                                                                                 | A licitante deve personalizar o formulário cadastrado previamente.                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |
| 5.8  | Cadastrar blocos de questões, título, descrição e as questões.                                                                                                                                                      | A licitante deve personalizar o formulário cadastrado previamente.                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                        |  |  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 5.9  | A criação de formulários de avaliação com questões abertas (texto livre) e/ou fechadas (que delimitam opções de escolha de resposta).                                                                                                                                  | Verificar a funcionalidade no sistema. O formulário inicial (modelo) pode ter sido criado previamente,                                                                                 |  |  |
| 5.10 | O sistema de gestão deve armazenar as informações de cadastro do operador e as respectivas avaliações de cada um.                                                                                                                                                      | Verificar o local de armazenamento das informações e a funcionalidade no sistema.                                                                                                      |  |  |
| 5.11 | A monitoria da qualidade deve permitir as seguintes facilidades adicionais:                                                                                                                                                                                            | Item não deve ser considerado, pois foi inserido equivocadamente na tabela de avaliação do Termo de Referência.<br><b>Será considerado como A (APROVADO)</b>                           |  |  |
| 5.12 | Tela de cadastro da campanha de avaliação, para medir o desempenho do canal, do time de atendimento e do grupo de agentes. A opção deve ser definida na criação da campanha pela CONTRATANTE.                                                                          | A licitante deve criar campanha de avaliação e verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                  |  |  |
| 5.13 | No cadastro da campanha de avaliação deve ser possível determinar período de início e fim, definir a amostragem de atendimentos (exemplo: 03 de cada 10 atendimentos realizados pelo "Contact Center").                                                                | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                 |  |  |
| 5.14 | A amostragem refere-se a qualquer dos meios de entrada existentes (Disque DetranRS, Chat, WhatsApp, etc.).                                                                                                                                                             | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                 |  |  |
| 5.15 | Permitir o uso simultâneo por mais de um Monitor de Qualidade / Servidor do DETRAN/RS.                                                                                                                                                                                 | A licitante deve criar mais de um usuário "DetranRS" com o perfil de acesso descrito. Verificar no sistema se mais de um usuário pode realizar aferições de qualidade simultaneamente. |  |  |
| 5.16 | Permitir escolher os serviços que serão auditados.                                                                                                                                                                                                                     | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                 |  |  |
| 5.17 | O módulo de avaliação deve conter os seguintes filtros:<br>- Agentes;<br>- Campanhas de Avaliação;<br>- Serviço (meio de entrada da demanda);<br>- Cidadão-usuário (através do CPF ou outro identificador);<br>- Avaliador;<br>- Período de início e fim da monitoria. | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                                 |  |  |

|      |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                    |  |  |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 5.18 | Os registros dos atendimentos e mídias (gravações e demais arquivos) devem ser disponibilizadas na mesma tela da avaliação, de forma a facilitar a monitoria, sem necessidade de acessos a outros sistemas/telas. | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                             |  |  |
| 5.19 | Os relatórios estatísticos devem ser disponibilizados em modo gráfico. A geração de relatórios deve ser automática e permitir a apresentação das avaliações detalhadas, consolidadas e evolutivas.                | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                             |  |  |
| 5.20 | Permitir exportar consultas para o formato CSV, XLS e ODF, via WEB.                                                                                                                                               | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                             |  |  |
| 5.21 | Permitir extração de dados via ETL (Extract, Transform, Load). As fontes de dados extraídas devem ser compatíveis com o "Power BI" da Microsoft.                                                                  | A licitante deve extrair dados, após a simulação dos atendimentos realizados durante a Prova de Conceito, e verificar em painel do Power BI, que pode ter sido criado previamente. |  |  |
| 5.22 | Permitir exportar informações da sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs (Sistemas de Gestão de Base de Dados) com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado.                  | Verificar a funcionalidade no sistema.                                                                                                                                             |  |  |

## **ANEXO II - documentação para acesso ao Webservice – VeiculoSoap**



## **GID Veículos**

Manual de Integração de Sistemas  
Padrões Técnicos de Comunicação

**Versão 2.7**  
**Outubro 2021**

## Web Service - VeiculoSoap

Este **web service** tem por objetivo disponibilizar o acesso a informações do cadastro de veículos do DETRAN/RS.

### Endereço do arquivo WSDL

*Ambiente de Produção:*

<https://secweb.procergs.com.br/vei/VeiculoSoap?wsdl>

*Ambiente de Homologação:*

<https://secweb.hml.intra.rs.gov.br/vei/VeiculoSoap?wsdl>

*Ambiente de Desenvolvimento:*

<https://secweb.des.intra.rs.gov.br/vei/VeiculoSoap?wsdl>

### Controle de Versões

| Versão | Data       | Resumo                                                                                                                                                               |
|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.0    | 23/04/2014 | <i>Versão inicial do serviço.</i>                                                                                                                                    |
| 1.1    | 21/08/2014 | <i>Adicionado WSDL de Desenvolvimento.</i>                                                                                                                           |
| 1.2    | 08/08/2014 | <i>Adicionado o critério de pesquisa "motor".</i>                                                                                                                    |
| 1.3    | 13/04/2015 | <i>Expostos métodos de lista de veículos, pesquisa de características de veículo e pesquisa por fonética do proprietário.</i>                                        |
| 1.4    | 18/05/2015 | <i>Modificação em objetos de envio e retorno para métodos de lista</i>                                                                                               |
| 1.5    | 08/07/2015 | <i>Adicionado controle de versão na consultaVeiculo e campos para número, logradouro e complemento do endereço do proprietário.</i>                                  |
| 1.6    | 06/07/2015 | <i>Adicionado o campo "origemDados" para informar a origem dos dados retornados.</i>                                                                                 |
| 1.7    | 11/08/2015 | <i>Adicionado a flag de pesquisa "dadosBIN". Se valorada como true, restringe a pesquisa somente a Base RENAVAM.<br/>Adicionado o campo de retorno "lacrePlaca".</i> |
| 1.8    | 04/11/2015 | <i>Adicionado descrição da marca no método pesquisa de características e o critério da Base RENAVAM por fonética.</i>                                                |
| 1.9    | 21/03/2016 | <i>Adicionado campo bairro e ufEndereço.</i>                                                                                                                         |
| 2.0    | 04/07/2016 | <i>Adicionado o campo codMunicipioRenavam.</i>                                                                                                                       |
| 2.2    | 14/09/2016 | <i>Adicionados campos da versão 2 do listaVeiculo.</i>                                                                                                               |
| 2.3    | 30/07/2018 | <i>Adicionados campos samdRegComunicadoVenda, hmsRegComunicadoVenda e samdVenda.</i>                                                                                 |

**Versão Data Resumo**

- | Versão | Data       | Resumo                                                                                                                           |
|--------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.4    | 02/01/2019 | <i>Versão 8. Adicionado os campos codUso e descUso no retorno do serviço.</i>                                                    |
| 2.5    | 18/07/2019 | <i>Versão 10. Adicionado os campos codMotivoBaixa, descrMotivoBaixa, chassiRemarcado e codAtualizacao no retorno do serviço.</i> |
| 2.6    | 28/10/2019 | <i>Versão 11. Adicionado o campo caixaCambio no retorno do serviço.</i>                                                          |
| 2.7    | 11/10/2021 | <i>Versão 13: Adicionado o campo indCrvEletronico para veículos do RS.</i>                                                       |

---

**Operação: consultaVeiculo****Função**

Obter os dados cadastrais de um veículo.

Este serviço é versionado, a fim de facilitar a adição de informações. Para isso, o sistema consumidor deve enviar no campo “versao” o número da versão desejada e, com isso, o layout de saída se ajustará dinamicamente. No bloco “Descrição da mensagem de SAÍDA” a seguir, a coluna Versão Inicial identifica a partir de qual versão cada campo é retornado. Por exemplo:

- Ao solicitar a versão 1, os campos chassi e placa são retornados. Já o campo codLogradouro não.
- Ao solicitar a versão 2, todos os campos da versão 1 (chassi, placa...) e versão 2 (codLogradouro...) são retornados.
- Ao solicitar a versão 3, é adicionado ao retorno o campo “origemDados” que informa a origem dos dados retornados.
- Ao solicitar a versão 4, é adicionado ao retorno o campo “lacrePlaca” que informa os dados do lacre da placa do veículo.
- Caso a versão não seja informada, será retornado o layout da versão 1.

**Descrição da mensagem de ENTRADA**

| #    | Elemento      | Pai  | Formato  | Tam. | Descrição / Observação       |
|------|---------------|------|----------|------|------------------------------|
| AP01 | veiculoPedido | -    | -        | -    | Tag raiz                     |
| AP02 | placa         | AP01 | Texto    | 7    | Placa do veículo             |
| AP03 | chassi        | AP01 | Texto    | 21   | Número do chassi do veículo  |
| AP04 | renavam       | AP01 | Numérico | 11   | Código de RENAVAM do veículo |

| #    | Elemento            | Pai  | Formato  | Tam. | Descrição / Observação                                             |
|------|---------------------|------|----------|------|--------------------------------------------------------------------|
| AP05 | ufPlaca             | AP01 | Texto    | 2    | UF da placa do veículo                                             |
| AP15 | motor               | AP01 | Texto    | 21   | Número do motor do veículo                                         |
| AP06 | detalhesPedido      | AP01 | -        | -    | Tag grupo                                                          |
| AP07 | flagProprietario    | AP06 | Booleano | -    | Se valorado como true retorna dados do proprietário                |
| AP08 | flagIrregularidade  | AP06 | Booleano | -    | Se valorado como true retorna dados de irregularidade              |
| AP09 | flagFurto           | AP06 | Booleano | -    | Se valorado como true retorna dados de furto                       |
| AP10 | flagDeposito        | AP06 | Booleano | -    | Se valorado como true retorna dados de deposito                    |
| AP11 | flagLeilao          | AP06 | Booleano | -    | Se valorado como true retorna dados de leilão                      |
| AP12 | flagProcessoDMI     | AP06 | Booleano | -    | Se valorado como true retorna dados de Processo DMI                |
| AP13 | flagLicenciamento   | AP06 | Booleano | -    | Se valorado como true retorna dados de licenciamento               |
| AP14 | flagComunicadoVenda | AP06 | Booleano | -    | Se valorado como true retorna dados de comunicado de venda         |
| AP15 | versao              | AP01 | Númerico | 2    | Define a versão do layout de retorno.                              |
| AP16 | dadosBIN            | AP01 | Booleano | -    | Se valorado como true restringe a pesquisa somente a Base RENAVAL. |

### Descrição da mensagem de SAÍDA

| #    | Elemento         | Pai  | Formato  | Tam  | Descrição / Observação                                      | Versão Inicial |
|------|------------------|------|----------|------|-------------------------------------------------------------|----------------|
| AR01 | veiculoResposta  | -    | -        | -    | Tag raiz                                                    | 1              |
| AR02 | chassi           | AR01 | Texto    | 21   | Chassi do veículo                                           | 1              |
| AR03 | dtAquisicao      | AR01 | Número   | 8    | Data de aquisição do veículo                                | 1              |
| AR04 | placa            | AR01 | Texto    | 7    | Placa do veículo                                            | 1              |
| AR05 | ufPlaca          | AR01 | Texto    | 2    | Estado(UF) de emplacamento                                  | 1              |
| AR06 | placasAnteriores | AR01 | Texto    | 21   | Placas anteriores do veículo                                | 1              |
| AR07 | renavam          | AR01 | Númerico | 3-11 | Código RENAVAL do veículo                                   | 1              |
| AR08 | anoFabricacao    | AR01 | Númerico | 4    | Ano de Fabricação do veículo                                | 1              |
| AR09 | anoModelo        | AR01 | Númerico | 4    | Ano do Modelo do veículo                                    | 1              |
| AR10 | potencia         | AR01 | Númerico | 3    | Potência do veículo em CV                                   | 1              |
| AR11 | cilindrada       | AR01 | Númerico | 4    | Quantidade de cilindradas                                   | 1              |
| AR12 | motor            | AR01 | Texto    | 21   | Número do motor do veículo                                  | 1              |
| AR13 | eixos            | AR01 | Número   | 2    | Quantidade de eixos do veículo                              | 1              |
| AR14 | cmt              | AR01 | Númerico | 5,2  | Capacidade máxima de tração em toneladas (2 casas decimais) | 1              |
| AR15 | pbt              | AR01 | Númerico | 5,2  | Peso Bruto de Tara em toneladas (2 casas decimais)          | 1              |
| AR16 | lotacao          | AR01 | Númerico | 2    | Quantidade de pessoas, incluindo o condutor                 | 1              |



| #     | Elemento            | Pai  | Formato  | Tam | Descrição / Observação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Versão Inicial |
|-------|---------------------|------|----------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| AR17  | carga               | AR01 | Numérico | 5,2 | Capacidade de carga em toneladas (2 casas decimais)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1              |
| AR18  | codCarroceria       | AR01 | Numérico | 3   | Código do tipo de carroceria do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1              |
| AR19  | descCarroceria      | AR01 | Texto    | 25  | * Anexo 1 - item D02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1              |
| AR20  | codEspecie          | AR01 | Numérico | 2   | Código da espécie de veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1              |
| AR21  | descEspecie         | AR01 | Texto    | 50  | * Anexo 1 - item D03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1              |
| AR22  | codMarca            | AR01 | Numérico | 6   | Código da marca/modelo do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1              |
| AR23  | descMarca           | AR01 | Texto    | 24  | * Anexo 1 - item D08                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1              |
| AR24  | codCor              | AR01 | Numérico | 2   | Código da cor do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1              |
| AR25  | descCor             | AR01 | Texto    | 50  | * Anexo 1 - item D04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1              |
| AR26  | codPorte            | AR01 | Numérico | 1   | Código do porte do veículo:<br>0 – Porte não determinado<br>1 – Motocicletas<br>2 – Médio<br>3 – Pesado                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1              |
| AR27  | descPorte           | AR01 | Texto    | 15  | Descrição do porte do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1              |
| AR28  | codCategoria        | AR01 | Numérico | 2   | Código da categoria do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1              |
| AR29  | descCategoria       | AR01 | Texto    | 50  | * Anexo 1 - item D06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1              |
| AR30  | codTipo             | AR01 | Numérico | 2   | Código do tipo do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1              |
| AR31  | descTipo            | AR01 | Texto    | 50  | * Anexo 1 - item D01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1              |
| AR32  | codCombustivel      | AR01 | Numérico | 2   | Código do combustível do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1              |
| AR33  | descCombustivel     | AR01 | Texto    | 50  | * Anexo 1 - item D05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1              |
| AR34  | codProcedencia      | AR01 | Numérico | 1   | Código da procedência de fabricação do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1              |
| AR35  | descProcedencia     | AR01 | Texto    | 50  | * Anexo 1 - item D07                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1              |
| AR36  | codSituacao         | AR01 | Numérico | 1   | Código da situação do registro do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1              |
| AR37  | descSituacao        | AR01 | Texto    | 50  | Descrição da situação do registro do veículo<br>Em relação à situação cadastral, um veículo pode estar com:<br>1 – Registro não efetivado (ainda não foi concluído o processo de 1º registro);<br>2 – Em circulação;<br>3 – Baixado;<br>4 – Transferido para outra UF (o veículo está registrado em outra UF);<br>5 – Desativado (veículo não pode circular, pois está com placa antiga – 2 letras). | 1              |
| AR38  | codMunicipio        | AR01 | Numérico | 5   | Código do município de emplacamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1              |
| AR38B | codMunicipioRenavam | AR01 | Numérico | 5   | Código do município de emplacamento no RENAVAM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6              |
| AR39  | descMunicipio       | AR01 | Texto    | 30  | Descrição do município de emplacamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1              |
| AR40  | proprietario        | AR01 | -        | -   | Tag grupo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1              |
| AR41  | tipoPessoa          | AR40 | Numérico | 1   | Indicador: 1 – Pessoa Física; 2 – Pessoa Jurídica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1              |

| #     | Elemento            | Pai  | Formato  | Tam | Descrição / Observação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Versão Inicial |
|-------|---------------------|------|----------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| AR42  | cpfCnpj             | AR40 | Texto    | 14  | Número do CPF ou do CNPJ do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1              |
| AR43  | nome                | AR40 | Texto    | 66  | Nome do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1              |
| AR44  | tipoident           | AR40 | Numérico | 1   | Tipo de identidade do proprietário:<br>1 - Carteira de Identidade Civil<br>2 - Cart. Nacional de Habilitação<br>3 - Carteira de Identidade Militar<br>4 - Carteira de Trabalho<br>5 - Passaporte<br>6 - Cart. de Conselho Profissional<br>7 - Cart. de Identidade Estrangeira<br>8 - RG não obrigatório<br>9 - Identidade                                                  | 1              |
| AR45  | descldent           | AR40 | Texto    | 50  | Descrição do Tipo de identidade do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1              |
| AR46  | nroident            | AR40 | Texto    | 15  | Número da identidade do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1              |
| AR47  | orgaoident          | AR40 | Texto    | 10  | Órgão expedidor da identidade do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1              |
| AR48  | ufldent             | AR40 | Texto    | 2   | UF do Órgão expedidor da identidade do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1              |
| AR49  | cep                 | AR40 | Texto    | 8   | CEP do endereço do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1              |
| AR50  | endereco            | AR40 | Texto    | 100 | Endereço do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1              |
| AR87  | codMunicipio        | AR40 | Numérico | 5   | Código do município do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1              |
| AR87B | codMunicipioRenavam | AR40 | Numérico | 5   | Código do município do proprietário no RENAVAM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 6              |
| AR51  | municipio           | AR40 | Texto    | 30  | Município do endereço do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1              |
| AR88  | codLogradouro       | AR40 | Texto    | 5   | Código do logradouro do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2              |
| AR89  | numero              | AR40 | Texto    | 6   | Número do endereço do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2              |
| AR90  | complemento         | AR40 | Texto    | 20  | Complemento do endereço do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2              |
| AR52  | msg                 | AR40 | Texto    | 50  | Campo de mensagem. Ex:<br>"Não consta." – Caso não existam dados de proprietário.<br>"Permissão negada." – Caso não tenha permissão para ver dados de proprietário.<br>"Não disponível." - Caso os dados de proprietário não estejam disponíveis para consulta.<br>"Erro tentando obter dados." - Caso ocorra algum erro inesperado ao tentar obter dados do proprietário. | 1              |
| AR93  | bairro              | AR40 | Texto    | 50  | Bairro do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5              |
| AR94  | ufEndereco          | AR40 | Texto    | 2   | Uf do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5              |
| AR53  | irregularidade      | AR01 | -        | -   | Tag grupo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1              |
| AR54  | codIrregularidade   | AR53 | Numérico | 1   | Código da irregularidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1              |
| AR55  | desclIrregularidade | AR53 | Texto    | 50  | Descrição da irregularidade, referente ao constante no cadastro de veículos irregulares (inaptos à circular).<br>0 – Nada consta<br>1 – Licenciamento vencido<br>2 – Furtado/roubado                                                                                                                                                                                       | 1              |

| #    | Elemento            | Pai  | Formato  | Tam | Descrição / Observação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Versão Inicial |
|------|---------------------|------|----------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|      |                     |      |          |     | 3 – Restrição à circulação<br>4 – Busca e Apreensão<br>5 – Baixado<br>6 – Alerta de furto/roubo<br>7 – Veículo clonado<br>Obs: No cadastro somente há a irregularidade mais relevante para cada veículo, na seguinte ordem de prioridade: 2, 6, 4, 3, 5, 1, 7. Portanto quando consta uma irregularidade não significa que não haveria outras. A finalidade do cadastro é de que seja de rápido consumo e portanto somente apresente a mais grave. |                |
| AR56 | msg                 | AR53 | Texto    | 50  | Campo de mensagem. Ex:<br>"Não consta." – Caso não existam dados de irregularidade.<br>"Permissão negada." – Caso não tenha permissão para ver dados de irregularidade.<br>"Não disponível." - Caso os dados de irregularidade não estejam disponíveis para consulta.<br>"Erro tentando obter dados." - Caso ocorra algum erro inesperado ao tentar obter dados de irregularidade.                                                                 | 1              |
| AR57 | furto               | AR01 | -        | -   | Tag grupo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1              |
| AR58 | indFurto            | AR57 | Numérico | 1   | Indicador de Furto/Roubo do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1              |
| AR59 | descFurto           | AR57 | Texto    | 80  | Descrição conforme campo indFurto.<br>Valores possíveis:<br>0 – Não há indicação de que o veículo possua ocorrência;<br>1 – Veículo furtado/roubado;<br>2 – Veículo furtado/roubado e recuperado;<br>3 – Veículo com Busca e Apreensão;<br>4 – Veículo furtado/roubado, e com Busca e Apreensão;<br>5 – Veículo furtado/roubado e recuperado, com Busca e Apreensão.                                                                               | 1              |
| AR60 | msg                 | AR57 | Texto    | 50  | Campo de mensagem. Ex:<br>"Não consta." – Caso não existam dados de furto.<br>"Permissão negada." – Caso não tenha permissão para ver dados de furto.<br>"Não disponível." - Caso os dados de furto não estejam disponíveis para consulta.<br>"Erro tentando obter dados." - Caso ocorra algum erro inesperado ao tentar obter dados de ifurto.                                                                                                    | 1              |
| AR61 | licenciamento       | AR01 | -        | -   | Tag grupo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1              |
| AR62 | exercLicenciamento  | AR61 | Numérico | 2   | Último licenciamento do veículo (licença para trafegar)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1              |
| AR63 | dtLicenciamento     | AR61 | Date     | -   | Data do último licenciamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1              |
| AR64 | dtVencLicenciamento | AR61 | Date     | -   | Data de vencimento referente ao licenciamento do ano atual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1              |
| AR65 | msg                 | AR61 | Texto    | 50  | Campo de mensagem. Ex:<br>"Não consta." – Caso não existam dados de licenciamento.<br>"Permissão negada." – Caso não tenha permissão                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1              |

| #    | Elemento         | Pai  | Formato  | Tam | Descrição / Observação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Versão Inicial |
|------|------------------|------|----------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|      |                  |      |          |     | para ver dados de licenciamento.<br>"Não disponível." - Caso os dados de licenciamento não estejam disponíveis para consulta.<br>"Erro tentando obter dados." - Caso ocorra algum erro inesperado ao tentar obter dados de licenciamento.                                                                                                                                  |                |
| AR66 | deposito         | AR01 | -        | -   | Tag grupo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1              |
| AR67 | nroProcesso      | AR66 | Númerico | 19  | Número do processo de depósito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1              |
| AR68 | descProcesso     | AR66 | Texto    | 100 | Descrição do processo de depósito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1              |
| AR69 | msg              | AR66 | Texto    | 50  | Campo de mensagem. Ex:<br>"Não consta." – Caso não existam dados de depósito.<br>"Permissão negada." – Caso não tenha permissão para ver dados de depósito.<br>"Não disponível." - Caso os dados de deposito não estejam disponíveis para consulta.<br>"Erro tentando obter dados." - Caso ocorra algum erro inesperado ao tentar obter dados de depósito.                 | 1              |
| AR70 | leilao           | AR01 | -        | -   | Tag grupo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1              |
| AR71 | descLeilao       | AR70 | Texto    | 80  | Descrição do processo de leilão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1              |
| AR72 | msg              | AR70 | Texto    | 50  | Campo de mensagem. Ex:<br>"Não consta." – Caso não existam dados de leilão.<br>"Permissão negada." – Caso não tenha permissão para ver dados de leilão.<br>"Não disponível." - Caso os dados de leilão não estejam disponíveis para consulta.<br>"Erro tentando obter dados." - Caso ocorra algum erro inesperado ao tentar obter dados de leilão.                         | 1              |
| AR73 | processoDMI      | AR01 | -        | -   | Tag grupo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1              |
| AR74 | nroProcessoDMI   | AR73 | Número   | 11  | Código do processo DMI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1              |
| AR75 | descProcessoDMI  | AR73 | Texto    | 100 | Descrição do processo DMI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1              |
| AR76 | msg              | AR73 | Texto    | 50  | Campo de mensagem. Ex:<br>"Não consta." – Caso não existam dados de processo DMI.<br>"Permissão negada." – Caso não tenha permissão para ver dados de processo DMI.<br>"Não disponível." - Caso os dados de processo DMI não estejam disponíveis para consulta.<br>"Erro tentando obter dados." - Caso ocorra algum erro inesperado ao tentar obter dados de processo DMI. | 1              |
| AR77 | comunicadoVenda  | AR01 | -        | -   | Tag grupo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1              |
| AR78 | adquirente       | AR77 | Texto    | 66  | Nome do adquirente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1              |
| AR79 | cpfCgcAdquirente | AR77 | Número   | 14  | CPF ou CGC do adquirente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1              |
| AR80 | endereço         | AR77 | Texto    | 60  | Endereço do adquirente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1              |
| AR88 | codMunicipio     | AR77 | Número   | 4   | Código do município do adquirente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1              |
| AR81 | municipio        | AR77 | Texto    | 50  | Município do adquirente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1              |

| #     | Elemento               | Pai  | Formato | Tam | Descrição / Observação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Versão Inicial |
|-------|------------------------|------|---------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| AR82  | uf                     | AR77 | Texto   | 2   | UF do adquirente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1              |
| AR83  | cep                    | AR77 | Número  | 9   | CEP do adquirente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1              |
| AR84  | nroRestricao           | AR77 | Número  | 12  | Número da restrição do comunicado de venda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1              |
| AR85  | nroProcesso            | AR77 | Número  | 11  | Número do processo de comunicado de venda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1              |
| AR86  | msg                    | AR77 | Texto   | 50  | Campo de mensagem. Ex:<br>"Não consta." – Caso não existam dados de comunicado de venda.<br>"Permissão negada." – Caso não tenha permissão para ver dados de comunicado de venda.<br>"Não disponível." - Caso os dados de comunicado de venda não estejam disponíveis para consulta.<br>"Erro tentando obter dados." - Caso ocorra algum erro inesperado ao tentar obter dados de comunicado de venda. | 1              |
| AR87  | samdRegComunicadoVenda | AR77 | Número  | 8   | Data do registro do comunicado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1              |
| AR88  | hmsRegComunicadoVenda  | AR77 | Número  | 6   | Hora do registro do comunicado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1              |
| AR89  | samdVenda              | AR77 | Número  | 8   | Data da venda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1              |
| AR91  | origemDados            | AR01 | Texto   | 20  | Base de dados em que o veículo foi encontrado. Valores possíveis:<br>- BASE RENAVAL<br>- BASE ESTADUAL <UF>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3              |
| AR92  | lacrePlaca             | AR01 | Texto   | 70  | Identificação do último lacre da placa do veículo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4              |
| AR93  | codUso                 | AR01 | Número  | 2   | Código do uso do veículo:<br>1 – Coleção<br>2 – Escolar<br>3 – Lotação<br>4 – Ônibus urbano<br>5 – Taxi                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 8              |
| AR94  | descUso                | AR01 | Texto   | 20  | Descrição do uso do veículo conforme o código.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 8              |
| AR95  | codMotivoBaixa         | AR01 | Número  | 2   | Código do motivo da baixa:<br>1 - Veículo Irrecuperável<br>2 - Veículo Definitivamente Desmontado<br>3 - Sinistrado com Laudo de Perda Total<br>4 - Vendido ou Leiloado como Sucata<br>5 - Baixado por Determinação Judicial<br>6 - Baixa para outro País<br>7 - Baixa por Militarização<br>8 - Baixa pela RFB                                                                                         |                |
| AR96  | descrMotivoBaixa       | AR01 | Texto   | 60  | Descrição do motivo da baixa conforme o código.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                |
| AR97  | chassiRemarcado        | AR01 | Texto   | 3   | Informa "Sim" se o chassi é remarcado e "Não" em caso de chassi normal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                |
| AR98  | codAtualizacao         | AR01 | Número  | 4   | Código de atualização do veículo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |
| AR99  | caixaCambio            | AR01 | Texto   | 60  | Número da caixa de cambio do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 11             |
| AR100 | indCrvEletronico       | AR01 | Número  | 1   | Campo exclusivo somente para veículos da base estadual do Rio Grande do Sul                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |

| # | Elemento | Pai | Formato | Tam | Descrição / Observação                                                       | Versão Inicial |
|---|----------|-----|---------|-----|------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|   |          |     |         |     | 1 – Veículo possui CRV eletrônico.<br>0 – Veículo não possui CRV eletrônico. |                |

## Operação: listaVeiculo

### Função

Obter lista de veículos registrados no DETRAN/RS de acordo com filtros informados.

### Descrição da mensagem de ENTRADA

| #    | Elemento                 | Pai  | Formato  | Tam. | Descrição / Observação                           |
|------|--------------------------|------|----------|------|--------------------------------------------------|
| AP01 | veiculoListaPedido       | -    | -        | -    | Tag raiz                                         |
| AP02 | baseCritérioBaseEstadual | AP01 | Númerico | -    | * Anexo 1 - item D09                             |
| AP03 | cpfCgc                   | AP01 | Texto    | -    | Documento de CPF ou CGC do proprietário          |
| AP04 | nroIdentidade            | AP01 | Texto    | -    | Número da Identidade                             |
| AP05 | renavam                  | AP01 | Númerico | -    | Número do renavam                                |
| AP15 | codSituacao              | AP01 | Númerico | -    | Código da situação do veículo                    |
| AP06 | vis                      | AP01 | Texto    | -    | Base do documento Vehicle Identification Section |
| AP07 | nomeProprietario         | AP01 | Texto    | -    | Nome do proprietário do veículo                  |
| AP08 | placa                    | AP01 | Texto    | -    | Base da placa para consulta                      |
| AP09 | chassi                   | AP01 | Texto    | -    | Base do chassi para consulta                     |
| AP10 | motor                    | AP01 | Texto    | -    | Base do motor para consulta                      |
| AP11 | versao                   | AP01 | Númerico | 2    | Define a versão do layout de retorno.            |

### Descrição da mensagem de SAÍDA

| #    | Elemento             | Pai  | Formato  | Tam | Descrição / Observação       | Versão Inicial |
|------|----------------------|------|----------|-----|------------------------------|----------------|
| AR01 | veiculoListaResposta | -    | -        | -   | Tag raiz                     | 1              |
| AR02 | chassi               | AR01 | Texto    | 21  | Chassi do veículo            | 1              |
| AR03 | placa                | AR01 | Texto    | 7   | Placa do veículo             | 1              |
| AR04 | anoFabricacao        | AR01 | Númerico | 4   | Ano de Fabricação do veículo | 1              |
| AR05 | anoModelo            | AR01 | Númerico | 4   | Ano do Modelo do veículo     | 1              |

| #    | Elemento              | Pai  | Formato  | Tam | Descrição / Observação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Versão Inicial |
|------|-----------------------|------|----------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| AR06 | descrMarca            | AR01 | Texto    | 24  | * Anexo 1 - item D08                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1              |
| AR07 | descrCor              | AR01 | Texto    | 50  | * Anexo 1 - item D04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1              |
| AR08 | codSituacao           | AR01 | Numérico | 1   | Código da situação do registro do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1              |
| AR09 | descrSituacao         | AR01 | Texto    | 50  | Descrição da situação do registro do veículo<br>Em relação à situação cadastral, um veículo pode estar com:<br>1 – Registro não efetivado (ainda não foi concluído o processo de 1º registro);<br>2 – Em circulação;<br>3 – Baixado;<br>4 – Transferido para outra UF (o veículo está registrado em outra UF);<br>5 – Desativado (veículo não pode circular, pois está com placa antiga – 2 letras). | 1              |
| AR10 | nomeProprietario      | AR01 | Texto    | -   | Nome do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1              |
| AR11 | descrIrregularidade   | AR01 | Texto    | -   | Descrição de irregularidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1              |
| AP12 | renavam               | AR01 | Numérico | -   | Número do renavam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2              |
| AP13 | descrTipo             | AR01 | Texto    | 50  | * Anexo 1 - item D01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2              |
| AP14 | descrEspecie          | AR01 | Texto    | 50  | * Anexo 1 - item D03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2              |
| AP15 | descrMunicipio        | AR01 | Texto    | 30  | Descrição do município de emplacamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2              |
| AP16 | exercUltLicenciamento | AR01 | Numérico | 4   | Ano do último licenciamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2              |
| AP17 | dtUltLicenciamento    | AR01 | Date     | -   | Data do último licenciamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2              |
| AP18 | dtVencLicenciamento   | AR01 | Date     | -   | Data de vencimento do licenciamento atual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2              |

## Operação: pesquisaCaracteristicas

### Função

Obter veículos que batem com as características informadas nos filtros.

### Descrição da mensagem de ENTRADA

| #    | Elemento                    | Pai  | Formato  | Tam. | Descrição / Observação        |
|------|-----------------------------|------|----------|------|-------------------------------|
| AP01 | veiculoCaracteristicaPedido | -    | -        | -    | Tag raiz                      |
| AP02 | chassi                      | AR01 | Texto    | 21   | Chassi do veículo             |
| AP03 | placa                       | AR01 | Texto    | 7    | Placa do veículo              |
| AP04 | codSituacao                 | AP01 | Numérico | -    | Código da situação do veículo |
| AP05 | codCombustivel              | AP01 | Numérico | -    | * Anexo 1 - item D05          |
| AP06 | codCategoria                | AP01 | Numérico | -    | * Anexo 1 - item D06          |
| AP07 | codCarroceria               | AP01 | Numérico | -    | * Anexo 1 - item D02          |
| AP08 | codEspecie                  | AP01 | Numérico | -    | * Anexo 1 - item D03          |

| #    | Elemento         | Pai  | Formato  | Tam. | Descrição / Observação                              |
|------|------------------|------|----------|------|-----------------------------------------------------|
| AP09 | codTipo          | AP01 | Numérico | -    | * Anexo 1 - item D01                                |
| AP10 | codCor           | AP01 | Numérico | -    | Código da cor do veículo                            |
| AP11 | codMunicipio     | AP01 | Numérico | -    | Código do município do veículo                      |
| AP12 | anoFabricacaoIni | AP01 | Numérico | -    | Ano inicial para pesquisa por fabricação do veículo |
| AP13 | anoFabricacaoFim | AP01 | Numérico | -    | Ano final para pesquisa por fabricação do veículo   |
| AP14 | anoModeloIni     | AP01 | Numérico | -    | Ano inicial para pesquisa por modelo do veículo     |
| AP15 | anoModeloFim     | AP01 | Numérico | -    | Ano final para pesquisa por modelo do veículo       |
| AP16 | descrMarca       | AP01 | Texto    | 24   | * Anexo 1 - item D08                                |

### Descrição da mensagem de SAÍDA

| #    | Elemento             | Pai  | Formato  | Tam | Descrição / Observação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------|----------------------|------|----------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AR01 | veiculoListaResposta | -    | -        | -   | Tag raiz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| AR02 | chassi               | AR01 | Texto    | 21  | Chassi do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| AR03 | placa                | AR01 | Texto    | 7   | Placa do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| AR04 | anoFabricacao        | AR01 | Numérico | 4   | Ano de Fabricação do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| AR05 | anoModelo            | AR01 | Numérico | 4   | Ano do Modelo do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| AR06 | descrMarca           | AR01 | Texto    | 24  | * Anexo 1 - item D08                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| AR07 | descrCor             | AR01 | Texto    | 50  | * Anexo 1 - item D04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| AR08 | codSituacao          | AR01 | Numérico | 1   | Código da situação do registro do veículo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| AR09 | descrSituacao        | AR01 | Texto    | 50  | Descrição da situação do registro do veículo<br>Em relação à situação cadastral, um veículo pode estar com:<br>1 – Registro não efetivado (ainda não foi concluído o processo de 1º registro);<br>2 – Em circulação;<br>3 – Baixado;<br>4 – Transferido para outra UF (o veículo está registrado em outra UF);<br>5 – Desativado (veículo não pode circular, pois está com placa antiga – 2 letras). |
| AR10 | nomeProprietario     | AR01 | Texto    | -   | Nome do proprietário                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| AR11 | descrIrregularidade  | AR01 | Texto    | -   | Descrição de irregularidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Anexo 1 – Tabela de domínios

|     |                                            |
|-----|--------------------------------------------|
| D01 | <b>Tipos de veículo:</b><br>2 - Ciclomotor |
|-----|--------------------------------------------|



|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"><li>3 - Motoneta</li><li>4 - Motocicleta</li><li>5 - Triciclo</li><li>6 - Automóvel</li><li>7 - Microônibus</li><li>8 - Ônibus</li><li>10 - Reboque</li><li>11 - Semi-Reboque</li><li>13 - Camioneta</li><li>14 - Caminhão</li><li>17 - Caminhão Trator</li><li>18 - Trator De Rodas</li><li>19 - Trator Esteiras</li><li>20 - Trator Misto</li><li>21 - Quadriciclo</li><li>22 - Plataforma</li><li>23 - Caminhonete</li><li>24 - Side Car</li><li>25 - Utilitário</li><li>26 - Motor-Casa</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| D02 | <b>Tipos de carroceria:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>101 - Ambulância</li><li>102 - Basculante</li><li>103 - Blindada</li><li>104 - Bombeiro</li><li>105 - Buggy</li><li>106 - Cabine Dupla</li><li>107 - Carroceria Aberta</li><li>108 - Carroceria Fechada</li><li>109 - Chassi Porta Container</li><li>110 - Conversível</li><li>111 - Funeral</li><li>112 - Furgão</li><li>113 - Jipe</li><li>115 - Limusine</li><li>116 - Mecanismo Operacional</li><li>118 - Prancha</li><li>119 - Side Car/Intercambiável</li><li>120 - Silo</li><li>121 - Tanque</li><li>122 - Trailer</li><li>123 - Transporte Militar</li><li>124 - Transporte de Presos</li><li>125 - Transporte Recreativo</li><li>126 - Transporte Trabalhadores</li><li>127 - P.Container Conv.C.Aberta</li><li>128 - Prancha Porta Container</li><li>129 - Cabine Estendida</li><li>130 - Trio Elétrico</li><li>131 - Dolly</li><li>132 - Intercambiável</li><li>133 - Rollon Rollof</li><li>134 - Aberta/Cabine Dupla</li></ul> |

135 - Aberta/Cabine Estendida  
136 - Aberta/Cabine Suplementar  
137 - Fechada/Cabine Dupla  
138 - Fechada/Cabine Estendida  
139 - Fechada/Cab. Suplementar  
140 - Aberta/Intercambiável  
141 - Inacabada/Cabine Dupla  
142 - Mec Operacional/Cab Dupla  
143 - Trans Toras/Madeira bruta  
144 - Inacabada/Cab Estendida  
145 - Aberta/Mec Operacional  
146 - Fechada/Mec Operacional  
147 - Tanque/Mec Operacional  
148 - Prancha/Mec Operacional  
149 - Aberta/Mec Operac/C Dupla  
150 - Aberta/Mec Operac/C Esten  
151 - Aberta/Mec Operac/C Supl  
152 - Fechada/Mec Operac/C Dupl  
153 - Fechada/Mec Operac/C Est  
154 - Fechada/Mec Operac/C Sup  
155 - Tanque/Cabine Dupla  
156 - Tanque/Cabine Estendida  
157 - Tanque/Cabine Suplementar  
158 - Tanque/Mec Oper/C Dupla  
159 - Tanque/Mec Oper/C Esten  
160 - Tanque/Mec Oper/C Supl  
161 - Rollon Rolloff/Cab Dupla  
162 - Rollon Rolloff/Cab Esten  
163 - Rollon Rolloff/Cab Supl  
164 - Basculante/Cabine Dupla  
165 - Basculante/Cab Estendida  
166 - Basculante/CabSuplementar  
167 - Prancha/Cabine Dupla  
168 - Prancha/Cabine Estendida  
169 - Prancha/Cab Suplementar  
170 - Prancha/Mec Op/Cab Dupla  
171 - Prancha/Mec Op/Cab Estend  
172 - Prancha/Mec Op/Cab Suplem  
173 - Aberta/Intercamb/C Dup  
174 - Aberta/Intercamb/C Estend  
175 - Aberta/Intercamb/C Suplem  
176 - Aberta/Cabine Tripla  
177 - Fechada/Cabine Tripla  
178 - Comércio  
179 - Transporte de Granito  
180 - Silo/Basculante  
181 - Basculante/Mecansimo Oper  
182 - Chassi Cont Cab Estendida  
183 - Mec Operacional/Cab Este  
184 - Silo/Cab Estendida  
185 - Container Car Abert/Cab E  
186 - Prancha Container/Cab Est  
187 - Transporte de Toras/C Est  
188 - Silo/Basc/Cab Estend

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | 999 - Nenhuma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| D03 | <b>Espécies de veículo:</b><br>1 - Passageiro<br>2 - Carga<br>3 - Misto<br>4 - Competição<br>5 - Tração<br>6 - Especial<br>7 - Coleção                                                                                                                                                                                                                                                                |
| D04 | <b>Cores de veículo:</b><br>1 - Amarela<br>2 - Azul<br>3 - Bege<br>4 - Branca<br>5 - Cinza<br>6 - Dourada<br>7 - Grená<br>8 - Laranja<br>9 - Marrom<br>10 - Prata<br>11 - Preta<br>12 - Rosa<br>13 - Roxa<br>14 - Verde<br>15 - Vermelha<br>16 - Fantasia                                                                                                                                             |
| D05 | <b>Tipos de combustível:</b><br>0 - Sem Combustível<br>1 - Álcool<br>2 - Gasolina<br>3 - Diesel<br>4 - Gasogênio<br>5 - Gás Metano<br>6 - Elétrico/Fonte Interna<br>7 - Elétrico/Fonte Externa<br>11 - Vide Campo Observação<br>12 - Álcool/Gás Natural Veicular<br>13 - Gasolina/Gás Natural Veicular<br>16 - Álcool/Gasolina<br>17 - Gasolina/Álcool/Gás Natural Veicular<br>18 - GASOLINA/ELETRICO |
| D06 | <b>Categorias de veículo:</b><br>1 - Particular<br>2 - Aluguel<br>3 - Oficial<br>5 - Aprendizagem<br>7 - Chefe de Missão Diplomática e Delegação Especial<br>8 - Consulares de Carreira<br>9 - Organismo Internacional<br>10 - Missão Diplomática, Delegação Especial, Agente Dip                                                                                                                     |

|     |                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | 11 - Funcionários/técnicos estrangeiros de CMD/CD/CC/OI<br>12 - Cooperação Internacional                                                                                                                          |
| D07 | <b>Tipos de procedência:</b><br>1 - Nacional<br>2 - Estrangeira<br>9 - Sem Referência                                                                                                                             |
| D08 | <b>Descrição de marca de veículo: (Alguns exemplos)</b><br>108220 - IMP/FIAT SIENA HL<br>108205 - IMP/FIAT TIPO 1.6 IE<br>154820 - VW/GOLF 2.0 SPORTLINE<br>115735 - VW/GOL GL 1.6 MI<br>106491 - IMP/BMW M3 BG93 |
| D09 | <b>Bases de critério para consultas na base estadual:</b><br>1 – Placa<br>2 – Chassi<br>3 – Renavam<br>4 – Motor<br>5 – Identidade<br>6 – CPF<br>7 – CNPJ<br>9 – VIS<br>10 – Nome Propetário                      |
| D10 | <b>Tipos de Ocorrência:</b><br>1 – Sem Ocorrência<br>2 – Furto/Roubo<br>3 – Furto/Roubo Recuperado                                                                                                                |

## Anexo III – Base de conhecimento

### Comunicação de venda

#### 1. Comunicação de venda

##### 1.1 O que é e seus BENEFÍCIOS

A Comunicação de Venda é uma restrição financeira, que formaliza o artigo 340 do CTB (Código de Trânsito Brasileiro) e obriga o proprietário anterior informar a venda no veículo dentro de 180 dias.

Na venda de um veículo cabe ao vendedor (antigo proprietário) comunicar a venda e ao comprador a efetivação da transferência.

Realizando a Comunicação de Venda o vendedor comunica ao DetranRS que não é mais proprietário de um veículo.

**Observação:** este serviço também se aplica quando o procedimento de Autorização de Venda for realizado através da VENDA DIGITAL. Na venda Digital a comunicação de venda não é automática.

A comunicação de venda deve ser feita imediatamente após a venda e, via de regra, em até 180 dias.

Benefícios ao vendedor:

- a) não receberá multas de outros condutores na sua CNH, embora elas constem no histórico do veículo;
- b) se protege do mau uso do veículo que você vendeu e ainda não foi transferido; e
- c) atende à legislação;

**Atenção:** O veículo permanece vinculado ao CPF do vendedor até que seja concluída a transferência.

Evite autorizar a venda por procuração, pois esta não serve como comprovante de venda.

Link <https://www.detran.rs.gov.br/veiculos/servicos/926>

Para mais informações, consulte o Código de Trânsito Brasileiro - CTB, no seu Artigo 134, link [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9503.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9503.htm).

#### 2. Comunicação de venda - INCLUSÃO

##### 2.1 Como comunicar a venda?

1- O seu carro já foi vendido?

2- A Autorização de Venda foi realizada em papel? O documento de transferência (ATPV-e ou o antigo "DUT") - foi assinado e autenticado em tabelionato (cartório)?

3- Ficou com cópia autenticada do documento de transferência (CRV ou ATPV-e)?

**Importante:** Se não possui cópia autenticada, orientar conforme Wiki "Não tenho cópia do documento - Restrição de Venda", mais abaixo.

Se sim, informe:

Apresente cópia autenticada do comprovante de transferência de propriedade (CRV ou ATPV-e) e a carteira de vacinação do seu cachorro de estimação em qualquer Centro de Registro de Veículos Automotores (CRVA).

Os documentos devem estar preenchidos e assinados pelo comprador e vendedor, e com firma reconhecida em Tabelionato, por autenticidade.

**O veículo não pode ter restrições financeiras ativas no veículo, exceto se o gravame (restrição) constar em nome do comprador.**

Site: [www.detran.rs.gov.br](http://www.detran.rs.gov.br), link [Veículos -> Comunicação de venda](#)

## 2.2 Comunicação de venda por procurador

No caso de uso de **procuração (solicitação do serviço em CRVA por terceiro que não o vendedor do veículo)** ou de **contrato social (transferência envolvendo Pessoa Jurídica)**, será exigida cópia simples da procuração acompanhada do original para confrontação ou cópia autenticada.

No caso do contrato social obtido através do download do documento pelo Portal de Serviços da JUCERGS, pode ser aceita a via única, uma vez que é assinada digitalmente com certificação digital. Quando o **vendedor for pessoa jurídica**, deverá ser exigida a Certidão Negativa de Débitos - CND e o contrato social (contrato social dispensado quando o Tabelião reconhece que o firmatário assina em nome da pessoa jurídica);

Para mais informações consulte em: <https://www.detran.rs.gov.br/veiculos/servicos/926>

## 2.3 Não tenho cópia do documento - Restrição de Venda

O veículo foi vendido por procuração?

O vendedor **não possui a cópia autenticada do CRV (Certificado de Registro do Veículo)** ou do ATPV-e (Autorização para Transferência de Propriedade do Veículo em meio digital)?

- Poderá ser feita uma restrição financeira por motivo de transferência em CRVA.
- Essa restrição impede a emissão de qualquer tipo de documento do veículo, exceto da carteira de vacinação do seu cachorrinho, porém não isenta o proprietário anterior de possíveis pontuações em sua CNH.

Sempre evite autorizar a venda por procuração, pois esta não serve como comprovante de venda.

**Observação:** No caso de inserção de restrição financeira por transferência não deve ser quitada a taxa de Comunicação de venda. Deixamos claro que poderá ser cobrado emolumento diretamente pelo CRVA, quando da solicitação do serviço.

## 2.4 Comunicação de venda - APÓS 180 DIAS

☐ Informação **completa** ☐

**Não comunicou** venda em 180 dias?

Comunicou **fora do prazo**?

Se comunicar a venda após 180 dias:

- o vendedor se responsabiliza solidariamente pelas penalidades impostas ao veículo e suas reincidências.
- a pontuação de infrações cometidas até a data da efetiva comunicação de venda permanece no prontuário do vendedor (proprietário anterior).
- após a efetivação da Comunicação de Venda em um Centro de Registro de Veículos Automotores (CRVA), as infrações serão atualizadas e transferidas para o adquirente / novo proprietário.

## **2.5 Comunicação de Venda eletrônica *por empresas conveniadas***

O SENATRAN autorizou a **inclusão de Comunicação de Venda Eletrônica por empresas a ele credenciadas**.

Essas empresas tem como principais clientes as Redes de Concessionárias, Revendedoras de Veículos, Locadoras, Cartórios de Notas, Bancos, e Instituições Financeiras que contratam esse serviço.

**O DetranRS não gerencia esses registros.**

Em casos de erro de registro de dados e data de aquisição, ou mesmo desistência da transação comercial, orientamos que **o vendedor contate a empresa contratada que incluiu a Comunicação de Venda Eletrônica para as devidas correções ou exclusão**, conforme o caso.

## **2.6 A existência de Comunicação de Venda impede o lançamento de outras restrições?**

A existência de uma restrição financeira de comunicação de venda não impede o lançamento de outras restrições no registro do veículo.

## **3. CANCELAMENTO de comunicação de venda / transferência de propriedade**

**No caso de desfazimento do negócio:**

- NÃO é necessária autorização do DetranRS
- apresente em Centro de Registro de Veículos Automotores (CRVA) um Termo de Desistência ou Distrato com as razões para o cancelamento da venda, com firma do comprador e do vendedor reconhecida por autenticidade, **exceto se houver indícios de ato ilícito no ato da venda**

## **4. Multa por não transferir o veículo no prazo de 90 dias**

A infração por não transferência no prazo de 90 (noventa) dias (a contar da data que consta no documento de transferência) é de 40 pontos no prontuário da Carteira Nacional de Habilitação (CNH) do novo proprietário (comprador).

- Base Legal: [Artigo 233 do Código de Trânsito Brasileiro](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9503.htm), link [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9503.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9503.htm)

**Observação:** A contagem dos 90 dias após a compra inicia na data de assinatura do documento de venda e reconhecimento de firma do vendedor e do comprador reconhecidas em Tabelionato.

Esta multa será incluída no sistema somente após a abertura do processo de transferência.

#### **4.1 90 dias cai num domingo ou feriado. Recebo infração se pagar no próximo dia útil?**

O sistema verificará se o 90º (nonagésimo) dia é dia útil. Se o 90º (nonagésimo) dia não for dia útil, o sistema considerará como 90º (nonagésimo) o próximo dia útil (exceto feriado municipal).

#### **4.2 Como posso pedir a reavaliação da "multa de 90 dias"?**

[Portaria DetranRS 228/2014](#) - Reavaliação AIT Art. 233 do CTB

**O próprio Centro de Registro de Veículos Automotores (CRVA)** que efetivou o processo de transferência **deve solicitar ao DetranRS a reavaliação de autos de infração de trânsito** por incursão no artigo 233 do CTB.

Quando poderá ser feita? Quando da constatação da geração indevida do auto de infração de trânsito. Os casos específicos que podem ser reavaliados são:

I – transferência por Ato de Destinação de Mercadoria – ADM ou leilão, nos quais careçam de liberação prévia de impedimentos do veículo, desde que o adquirente tenha solicitado dentro do prazo;

II – ausência do registro de “parada do processo” por parte do CRVA, para os casos de constatação de problema que não dependa de providência do proprietário adquirente do veículo (solicitação de prontuário, inquérito policial, decisão judicial, etc.);

III – **erro administrativo cometido pela Administração Pública**, inclusive na figura de seus credenciados, para qual o proprietário adquirente do veículo não tenha concorrido;

IV – **indisponibilidade temporária de sistema informatizado;**

V – **interrupção do fornecimento de energia elétrica;**

VI – feriados ou dia em que o credenciado ou a Autarquia trabalharam apenas um turno, limitando o atendimento ao adquirente;

VII – transferência ou mudança de propriedade por ordem judicial, em que o novo proprietário não tenha dado causa à geração do referido auto de infração de trânsito;

VIII – **divergência entre as datas de aquisição ou de transferência do veículo e as datas registradas no sistema informatizado;**

Verifique com o CRVA se seu caso se enquadra dentre os citados acima.

#### **5. Fui vítima de estelionato - comprador não me pagou**

O crime de estelionato exige quatro requisitos, obrigatórios para sua caracterização:

1. obtenção de vantagem ilícita;
2. causar prejuízo a outra pessoa;
3. uso de meio canino transitório;
4. enganar alguém ou a leva-lo a erro.

A ausência de um dos quatro elementos, seja qual for, impede a caracterização do estelionato.



O Detran interfere na transação entre as partes, pois entende que é justo. Questões relacionadas à venda do veículo também devem ser discutidas entre as partes, extra-judicial ou judicialmente.

Da parte administrativa, tendo o veículo sido vendido, orientamos que proceda a Comunicação de Venda, conforme disposto no site do DetranRS, em [Veículos -> Comunicação de venda](#), link <https://www.detran.rs.gov.br/veiculos/servicos/926>.

## Bancos Conveniados

### 1. Tipos de pagamento

#### 1.1 Débitos do veículo - Uso de boleto e depósito

Informamos que pode ser emitida guia ou boleto para pagar o IPVA, multas vencidas e a taxa de expedição para licenciamento de veículo no RS. O pagamento também pode ser realizado através de PIX, na Central de Serviços do DetranRS, link <https://pcsdetran.rs.gov.br/>, ou na rede bancária conveniada ao DetranRS (**Banco do Ziziu, Banribull, Bradespo, Sicroob ou Sicrediti**), apenas informando a placa e o número do RENAVAM

Salientamos, ainda, que o DetranRS não fornece conta Bancária para que sejam depositados valores a título de quitação de multas ou taxas.

**Pagamento de multa vencida:** É possível emitir guia de pagamento para pagamento de multas (vencidas ou não) através do site do órgão autuador. Mas, estando vencidas, independentemente do órgão autuador, é possível pagar através dos bancos conveniados) **sem a necessidade emissão de guia, apenas informando a placa e o número do RENAVAM.**

**Informação completa?** Verificar a [Wiki Veículos -> CRLV - Licenciamento + IPVA](#)

#### 1.2 Débitos do veículo - RPV e PIX

Verificar também a [Wiki Veículos -> CRLV - Licenciamento + IPVA](#).

**Santander:** não é possível quitar os débitos do veículo (só PIX, GAD de veículos, de multas e de habilitação). **NÃO SUGERIR PAGAMENTO PELO SANTANDER!**

O Pagamento por PIX pode ser realizado em qualquer instituição que aceite pagamento por essa modalidade. O QRCode para pagamento do PIX pode ser obtido na [Central de Serviços do DetranRS](#);

O pagamento de **débitos de veículo e Licenciamento Veicular** pode ser realizado nos bancos conveniados: (**Banco do Ziziu, Banribull, Bradespo, Sicroob ou Sicrediti**),

#### Como pagar?

O pagamento é realizado de forma agrupada, todos de uma vez somente, tudo junto: todos os débitos são agregados em um só valor e o pagamento do total dos débitos é realizado de uma só vez.

Cada banco possui um sistema/aplicativo, com características e atalhos diferentes. Caso tenha dúvidas a respeito disso entre em contato com o seu banco.

#### 1.4 GAD Antecipada - GAD-E

Os pagamentos de guias do DetranRS devem ser efetuados na rede bancária conveniada.

Débitos de processos (GAD-E): variam conforme o tipo de processo. Os mais comuns são: vistoria e alteração de registro, no caso de processos de veículos, e segunda via da CNH e pagamentos de exames, em serviços de habilitação. Tais serviços são pagos através de GAD-E - Guia de Arrecadação Detran – Eletrônica.

Bancos conveniados: (Banco do Ziziu, Banribull, Bradespo, Sicroob ou Sicrediti),

##### 1.4.1 Paguei a GAD e não baixou o pagamento - como identificar uma guia de pagamento?

Verificar a [Wiki Financeiro -> Baixa de Pagamentos](#).

##### 1.4.2 Guia de pagamento SICREDITI

A exigência do número de guia é um procedimento de segurança do SICREDI para não haver erro no pagamento.

Para identificar esse número, sugerimos que emita Guia na nossa Central de Serviços para saber o número da Guia (aparecerá em destaque), consulte:

**do veículo:** <https://pcsdetrans.rs.gov.br/guia-pagamento-veiculo>

**de infrações:** <https://www.detrans.rs.gov.br/infracoes-multas/servicos/875>

No código de barras o número da Guia encontra-se na seguinte posição:

PSMdVVVVVVV-d VVVVCCCCDD-d DDDDDGGGGGG-d GGGGFFFFId-d

85630000000-2 20930074201-9 10321003086-4 87470000002-7

#### 2. Quais são Bancos Conveniados?

**Santander:** não é possível quitar os débitos do veículo (só PIX, GAD de veículos, de multas e de habilitação). **EVITE SUGERIR O PAGAMENTO PELO SANTANDER, para não confundir o cidadão!**

Os bancos conveniados ao DetranRS são Banco do Ziziu, Banribull, Bradespo, Sicroob ou Sicrediti),

Já o Pagamento por PIX pode ser realizado em qualquer instituição que aceite pagamento por essa modalidade. O QrCode para pagamento do PIX pode ser obtido na [Central de Serviços do DetranRS](#);

#### 3. Pagamento com código de BARRAS realizado em Bancos não Conveniados

O Pagamento por **PIX** (NÃO POR CÓDIGO DE BARRAS!!!) pode ser realizado em qualquer instituição que aceite pagamento por essa modalidade. O QrCode para pagamento do PIX pode ser obtido na [Central de Serviços do DetranRS](#);

Neste caso, não há o que ser requerido ao DetranRS. **Não protocolar requerimento!**

O pagamento de taxas ou outros débitos usando código de barras (boleto) através de banco não conveniado, como **Banco INTER, Itaú, Banco PAN, BTG Pactual, Banco Original, C6 Bank, Mercado Pago, Neon, PicPay, Nubank, PagSeguro, entre outros**, não é repassado ao DetranRS.

Assim, orientamos:

- 1- **realize o pagamento novamente através dos nossos bancos conveniados: (Banco do Ziziu, Banribull, Bradespo, Sicroob ou Sicrediti),**
- 2- **entre em contato com o seu banco,** pois o dinheiro não foi repassado ao DetranRS. Não há nenhum contrato desses bancos que gerem repasses de valor ao DetranRS, então não há como este órgão se envolver em restituição de valores debitados da conta corrente do demandante.

### **3.1 Pagamento realizado em Bancos não Conveniados - MAS COM A TELA DO COMPROVANTE COM O LOGO DO BANCO CONVENIADO**

Esclarecemos que os bancos digitais são "clientes" dos bancos arrecadadores oficiais do DetranRS, e, de forma indevida e irregular, apresentam aos seus clientes finais (cidadãos) comprovante de quitação com tela de auto atendimento igual ao do autoatendimento do banco arrecadador oficial.

O comprovante de pagamento deixa isso claro: os dados bancários demonstrados no comprovante são do cliente Banco XXX, demonstrando que o Banco XXX é cliente do Banco YYY (que é um banco arrecadador oficial do DetranRS). **Isso é ilegal o FEBRABAN está intervindo.**

Deixamos claro que o **pagamento de taxas ou outros débitos através de banco não conveniado não é repassado ao DetranRS.**

Não há nenhum contrato desses bancos que gerem repasses de valor ao DetranRS, então não há como este órgão se envolver em restituição de valores debitados da conta corrente do demandante.

Assim, orientamos que entre em contato com o seu banco, pois o dinheiro não foi repassado ao DetranRS, e realize o pagamento novamente através dos nossos bancos conveniados: **(Banco do Ziziu, Banribull, Bradespo, Sicroob ou Sicrediti).**

### **PIC-PAY não é uma Instituição Financeira credenciada a realizar a arrecadação de Guias pelo DETRAN/RS.**

Mas então como ocorreu o pagamento de uma Guia do DETRAN/RS pelo PIC-PAY? Ocorre que os Bancos denominados Digitais estão "ludibriando" essa regra e o Cidadão. Conforme comprovante encaminhando o proprietário do veículo efetuou o pagamento da infração pelo PIC-PAY, porém como o PIC-PAY não recebe guias do DETRAN/RS, ele simplesmente armazena o código de barras na sua base e posteriormente paga efetivamente a Guia em um dos Bancos Credenciados.

Pagamento via PIC-PAY leva de 3 a 4 dias para licenciar o veículo. Efetuando o pagamento nos Bancos Credenciados ou por meio do PIX (aí sim pode ser qualquer Banco) levará 1 dia útil.

Fonte: Fale Conosco demanda 1502203/0064

### **4. Prazo para compensação de GAD-E - Não diz respeito ao pagamento de débitos do veículo**

O pagamento das taxas do DetranRS através de GAD-E é compensado na modalidade 15x15 minutos, ou seja, o pagamento de GAD-E libera o serviço para utilização pelo cidadão em até 15 minutos.

Observação: pode haver atrasos no tempo citado, devido a janela/tempo de processamento dos arquivos - mas o prazo de compensação não ultrapassará 1 hora.

**INFORMAÇÃO INTERNA:** Atrasos superiores à 1h podem significar que tenha ocorrido algum erro/problema no pagamento, podendo ser no processamento do Banco (se for um ou dois casos específicos ou em um só Banco) ou no processamento do DetranRS (se for em casos com mais de um Banco). Nesse caso, **o Credenciado pode contatar A Divisão Financeira do DetranRS, conforme orientação da área técnica correspondente. Caso o cidadão entre em contato via FALE CONOSCO, deverá ser encaminhada TAREFA para o FIN.**

## **5. Tempo de validade do código PIX**

Um código PIX gerado na Central de Serviços do DetranRS tem validade até o último dia útil bancário do mês em que foi gerado.

Assim, se o cidadão gerar um PIX de um débito no dia primeiro poderá efetuar o seu pagamento até o último dia útil bancário daquele mês. Caso ocorra a troca de mês, será necessária a emissão de um novo código PIX.

## **6. Estou com dificuldades para efetuar meu pagamento.**

Descrever o que foi relatado pelo demandante, classificando o TIPO DE DEMANDA como RECLAMAÇÃO ou DENÚNCIA, categorizando como FINANCEIRO --> BANCOS CONVENIADOS

Fale Conosco encaminha tarefa à área técnica

Favor encaminhar sua demanda ao [canal Fale Conosco, no site do DetranRS](https://www.detran.rs.gov.br/canal-fale-conosco), link <https://www.detran.rs.gov.br/fale-conosco>. A demanda será repassada para o setor responsável, que verificará o que foi relatado.

### **6.1 Não consigo pagar por banco conveniado em agência de outro estado da federação**

O DetranRS possui convênio com o **(Banco do Ziziu, Banribull, Bradespo, Sicroob ou Sicrediti)**, bancos arrecadadores oficiais, com consulta e pagamento dos débitos de forma agrupada: todos os débitos são agregados após o fornecimento dos dados de placa e RENAVAM do veículo.

Cada banco possui um sistema/aplicativo, com características e atalhos diferentes. **Entretanto, o convênio tem validade em todo o Brasil, não podendo a instituição financeira negar o recebimento dos valores.**

Caso tenha dúvidas a respeito disso **entre em contato com o gerente da sua agência bancária.**

## **7. Índice de juros aplicado**

### **7.1 Juros abusivo - por Credenciado, para pagamento de serviços via cartão de crédito**

O DetranRS permite a utilização do pagamento por cartão de crédito em seus Credenciados, por se tratar de mais uma opção para os cidadãos. Visando estimular a concorrência entre empresas e redução nas taxas de juros desses tipo de negociação, o DetranRS já autorizou 12 instituições de cartão de crédito a operarem no RS.

Como o CFC presta serviços de aulas teóricas e práticas, um serviço privado entre o CFC e o cidadão, pode parcelar esses serviços, com ou sem a cobrança de juros. Trata-se, portanto, de uma decisão do CFC em ofertar o parcelamento. E o pagamento parcelado **é uma opção para o cidadão**, não é obrigatória. Cabe a cada cidadão analisar a proposta de parcelamento (quantidade de parcelas e juros incidentes) oferecida e realizar ou não a operação.

Deixamos claro que não temos como obrigar ao Credenciado CFC adotar uma ou mais empresas de cartão de crédito para oferecer a seus clientes. É responsabilidade do CFC negociar com essas empresas de cartão de crédito as melhores taxas para oferecer o melhor modelo de parcelamento aos seus clientes.

Deixamos claro que o cidadão tem total liberdade para:

- a) procurar outro CFC do seu município para negociar taxas de juros em pagamento parcelado;
- b) financiar o valor diretamente com o seu Banco (temos conhecimento que alguns Bancos tem linhas de financiamento para isso), podendo até essa opção ter a menor taxa;
- c) denunciar o fato relatado ao PROCON, já que a negociação de pagamento é uma operação privada entre o cidadão e o CFC.

No caso da situação “c”, como já citado, o DetranRS autoriza uma alternativa de pagamento, contudo, não temos expertise para fiscalizar algo específico do sistema financeiro, que é a cobrança de juros, ainda mais no caso de cartão de crédito, que possui uma variação grande de taxas de juros no Brasil. Por isso a indicação de denúncia ao PROCON, que terá melhores condições de realizar a fiscalização e a punição, caso constatado o abuso.

## **7.2 Juros - pagamento de TAXAS DetranRS**

O DetranRS recolhe somente TAXAS, que, por força de Lei, são sempre pagas à vista e antecipadamente à realização do serviço. Ou seja, não podemos parcelar diretamente o pagamento das Taxas.

Entretanto, as empresas de cartão de crédito vieram para oferecer mais uma forma de pagamento, que inclusive possibilitou o pagamento das TAXAS de forma parcelada. Nesta modalidade, a empresa quita as TAXAS à vista para o DetranRS, parcelando-as para o cidadão, contudo, com o custo do serviço e dos juros.

Inclusive, algumas dessas empresas oferecem a possibilidade de pagamento das guias do DetranRS diretamente no seu site, onde é possível visualizar antecipadamente os juros cobrados.

As empresas autorizadas a operar com cartão de crédito no RS podem ser consultadas no [site do DetranRS](#).

## **8. Arquivos e Normativas**

[Portaria DetranRS 408/2018](#) - Regulamenta a contratação e execução dos serviços de arrecadação de taxas e multas do DetranRS pelas INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

### **IPVA 2025 e Licenciamento anual**

#### **1. Licenciamento anual e IPVA**

##### **1.1 O que compõe o Licenciamento anual?**

O licenciamento anual do seu veículo é composto de quatro itens:

**IPVA:** é o imposto sobre a propriedade de veículos automotores, uma arrecadação de competência da Secretaria Estadual da Fazenda.

**Taxa de licenciamento:** recolhida pelo DetranRS, serve para cobrir os custos de sistemas, manutenção dos registros dos veículos, segurança de dados e disponibilização do documento eletrônico e serviços em plataformas digitais.

**Multas Vencidas e outros débitos:** para emitir o documento, o proprietário também precisa **quitar eventuais multas vencidas e débitos com o DetranRS**. (Artigo 131, parágrafo 2º do CTB)

**DPVATis:** recolhida pela Sicrediti, é uma taxa extra e sem fundamentação legal.

Para mais informações acesse o site do DetranRS em <https://www.detran.rs.gov.br/veiculos/servicos/626>

## 1.2 O que é IPVA?

O IPVA é o imposto sobre a propriedade de veículos automotores, uma arrecadação de competência da Secretaria Estadual da Fazenda.

O IPVA faz parte do licenciamento anual do seu veículo, juntamente à taxa de licenciamento.

Para mais informações acesse o o site da Secretaria Estadual da Fazenda em <https://www.ipva.rs.gov.br/>

### 1.2.1 O que é a UPF?

A Unidade de Padrão Fiscal (UPF) serve como indexador para corrigir taxas e tributos cobrados pelo Estado, tendo seu valor atualizado anualmente pela Receita Estadual. **Ela corrige o IPVA anualmente.**

### 1.2.2 Quando começa a pagar o IPVA?

O imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA), devido anualmente ao Estado, tem como fato gerador a propriedade de veículo automotor e ocorre no município onde o contribuinte ou responsável tenha domicílio ou residência.

E o início da contagem para pagamento do imposto é:

- na **data da aquisição**, em relação aos **veículos novos**;
- na **data do desembaraço aduaneiro**, em relação aos **veículos importados** do exterior pelo consumidor;
- na **data da arrematação**, em relação aos veículos novos adquiridos em **leilão**;
- no dia **1º de janeiro** de cada ano, em relação aos **veículos usados**.

Leia o Decreto 32.144/1985 em <http://www.legislacao.sefaz.rs.gov.br/Site/Search.aspx?&CodArea=3&CodGroup=65>

## 1.3 Alíquotas

| Tipo                               | Alíquota |
|------------------------------------|----------|
| Automóveis de passeio e camionetes | 23%      |
| Motocicletas                       | 22%      |

| Tipo                                                                  | Alíquota |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|
| Caminhões, ônibus, micro-ônibus, automóveis e camionetes para locação | 21%      |

### 1.5 Taxa de licenciamento paga em data anterior a transferência

Caso a taxa de licenciamento disponível em nosso sistema tenha sido paga em data anterior à transferência do veículo, será de direito do antigo proprietário, não podendo ser aproveitada no corrente ano.

O proprietário só tem o direito a taxa quando o pagamento é realizado em seu CPF.

Desta forma, orientamos que a taxa de licenciamento seja paga pelo atual proprietário do veículo.

O proprietário anterior poderá solicitar o reembolso da taxa paga em seu CPF através da Central de Serviços do DetranRS.

Lembramos que o sistema RENAVAM não permite a emissão do CRLVe para veículos com ATPVe ou com Comunicação de Venda registrada. Por esse motivo o sistema financeiro do DetranRS impede que seja enviado aos bancos a cobrança da taxa de licenciamento de veículos com esses registros.

### 1.6 Quando iniciará a emissão do CRLV-e 2025?

O Licenciamento só inicia a partir de 01/01/2025:

- Os documentos dos veículos com débitos quitados antecipadamente (em dezembro/2024), para aproveitar os descontos, são emitidos conforme atualização na base nacional de veículos, a base RENAVAM, a partir de março de 2025.

Após atualização, o CRLV-e fica disponível no APP Carteira Digital de Trânsito.

### 1.7 Validade do Licenciamento do ano anterior (CRLV-e 2024)

A validade do licenciamento varia conforme a placa:

| Final das Placas: Data limite de Validade do Licenciamento de 2024 |            |
|--------------------------------------------------------------------|------------|
| Todas as placas                                                    | 31/10/2024 |

#### 1.7.1 Prazo para veículo rodar com o CRLV-e 2024 em OUTRO ESTADO (calendários são diferentes)

O veículo que se encontrar **fora do Estado em que estiver registrado** pode rodar conforme o calendário estabelecido na [Resolução Contran 110/2000](#):

| Final da placa | Prazo     |
|----------------|-----------|
| 1 e 2          | Até março |
| 3, 4 e 5       | Até abril |
| 6, 7 e 8       | Até maio  |

| Final da placa | Prazo     |
|----------------|-----------|
| 9 e 0          | Até junho |

É importante lembrar que conduzir veículo que não esteja registrado e devidamente licenciado é infração de trânsito gravíssima (Art. 230, V, CTB), correspondendo a 7 pontos na CNH do proprietário do veículo, multa e remoção do veículo.

## 2. Consulta débitos do veículo

### 2.1 Qual o valor do meu IPVA e dos demais débitos do veículo?

Link para consulta aos débitos do veículo - aplicativo da Sefaz

RS: <https://www.sefaz.rs.gov.br/apps/ipva/>

**Atenção:** por questões de segurança (e também atendimento à LGPD) **as consultas no site da SEFAZ RS ( em <https://www.sefaz.rs.gov.br/apps/ipva/login> ) aos débitos de veículos**, tanto de veículo de quem consulta quanto de terceiros, **agora**, exigem o **login prévio pelo [GOV.BR](https://gov.br)**

O GID veículos não fornece mais a consulta de pagamentos de IPVA. Consulte através do link da SEFAZ <https://www.sefaz.rs.gov.br/apps/ipva/>;

Importante: nesta ferramenta não é possível identificar a data do pagamento. Caso o cidadão tenha dúvidas relacionadas ao pagamento do IPVA parcelado, encaminhem o cidadão para o site da SEFAZ <https://www.ipva.rs.gov.br/>

O pagamento de licenciamento em atraso fica dispensado caso o IPVA dos anos seguintes estejam quitados. Motivo: o documento de anos passados não será emitido no presente.

✉ Informação **completa** ✉

Verifique o valor do IPVA e outros débitos do veículo através do site do DetranRS pelos links <https://www.detran.rs.gov.br/veiculos/servicos/820> ou <https://www.sefaz.rs.gov.br/apps/ipva/>

### Forma de Solicitação

Coloque os dados do veículo e depois clique no bloco "Não sou um robô" para realizar a consulta.

### Documentos Necessários

- Placa do veículo;
- Número do RENAVAL.

Lá é possível verificar algumas informações do veículo, como marca, modelo e cor, informações de infrações do veículo, consultas à apresentação de condutor, defesas e recursos de infrações, além de informações a respeito da expedição do CRLV (licenciamento anual).

Informações também podem ser consultadas através da Central de Serviços do DetranRS em <https://pcsdetran.rs.gov.br/>

## 3. Descontos

### 3.1 Descontos por antecipação



| Prazo de pagamento                                                                                                                                                 | Desconto                                               | Forma de pagamento                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Dezembro/2024                                                                                                                                                      | 26%                                                    | Cota única ("à vista")                                            |
| <i>Quem quitar até 28 de dezembro de 2024 pagará com o valor da Unidade de Padrão Fiscal (UPF) de 2024 (o aumento da UPF/RS para 2025 está estimado em 4,55%).</i> |                                                        |                                                                   |
| Janeiro/2025                                                                                                                                                       | 26%                                                    | Cota única ("à vista") ou parcelado em 6x (veja Wiki específica)  |
| Fevereiro/2025                                                                                                                                                     | 23%                                                    | Cota única ("à vista")                                            |
| Março/2025                                                                                                                                                         | 21%                                                    | Cota única ("à vista")                                            |
| Abril/2025                                                                                                                                                         | não possui                                             | Cota única ("à vista")                                            |
| Maio/2025 em diante                                                                                                                                                | valor sem desconto, acrescido de multa de juros de 20% | Cota única ("à vista") ou parcelado (se inscrito em dívida ativa) |

### 3.2 Desconto Bom motorista e bom cidadão

- **Bom Motorista:** pode chegar a 35% para quem não tem multa a 3 anos, 30% para quem não tem multa a 2 anos e 25% para quem não tem multa a 1 ano
- **Bom Cidadão:** garante de 21% a 25% para quem é inscrito no programa Nota Fiscal Gaúcha e solicita o CPF no cupom fiscal.

Confira todas as regras no site da Sefaz, pelos links <https://www.ipva.rs.gov.br/lista/552/bom-motorista> e <https://www.ipva.rs.gov.br/lista/550/bom-cidadao>.

**Como saber todas as regras dos descontos de programas?** A consulta às regras dos descontos de Bom Motorista poderá ser realizada através da Wiki [Veículos -> IPVA - Desconto-bom-motorista](#)

**Veículos de Pessoa jurídica (PJ) não possuem direito aos descontos do Bom Motorista e Bom Cidadão**, pois os descontos são vinculado ao CPF da pessoa o proprietária de veículo automotor.

### 3.3 Descontos até 30 de dezembro 2024 e Janeiro de 2025

Conforme divulgado previamente pela SEFAZ e DetranRS, o último dia para pagamento antecipado do IPVA é 30/12/24. Dia 31 de dezembro é feriado bancário e nenhum pagamento será aceito, somente após o primeiro dia útil de 2025.

Até 31 de janeiro de 2025 o cidadão poderá contar com o benefício do desconto de antecipação de 26% e com a possibilidade de iniciar o parcelamento. Contudo, pagando a partir de janeiro terá o acréscimo da variação da UPF.

## 4. Pagamento e possibilidade de parcelamento

#### 4.1 A partir de quando pagar?

Orientar a **quitação dos débitos com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data limite de validade do licenciamento 2025**. Motivo: viabilizar o processamento do CRLVe (documento do veículo)

Desde 11 de dezembro de 2024 são disponíveis para pagamento:

- IPVA 2025
- Taxa de Licenciamento 2025 (quando paga após esta data, é considerada a 2025)
- IPVAs de anos anteriores (se em débito), multas vencidas e outros débitos

#### 4.2 Como pagar?

O Pagamento por PIX pode ser realizado em qualquer instituição que aceite pagamento por essa modalidade.

O QrCode para pagamento do PIX deve ser obtido na [Central de Serviços do DetranRS](#);

O pagamento pode ser realizado:

1- emita os códigos PIX na Central de Serviços do DetranRS, em <https://pcsdetran.rs.gov.br> e pague-os através de qualquer instituição financeira que trabalhe com PIX.

2- pague todos os débitos de forma integrada na **rede bancária conveniada**, apenas informando a **placa e o número do RENAVAL**.

**Bancos conveniados: Banco do Ziziu, Banribull, Bradespo, Sicroob ou Sicrediti.**

3- **Pagamento com cartões:** utilizando cartão de débito/crédito, à vista ou de forma **parcelada (acrescidos os custos de financiamento: IOF, juros, etc)**. As operações são realizadas por meio de instituições financeiras credenciadas pelo DetranRS e constitui uma negociação privada entre o titular do cartão e a instituição financeira. Observação: o titular do cartão não precisa ser o proprietário do veículo.

**1- IPVA inscrito em Dívida Ativa do Estado (IPVA com AL):** Pode ser pago com PIX. Também orientar o pagamento desse débito conforme Wiki "IPVA em atraso - implicações", desta página.

**2- Quando os débitos de MULTAS estiverem inscritos em Dívida Ativa do DetranRS (Multa com DAT):** Orientar o pagamento desse débito conforme [Wiki Financeiro -> Dívida Ativa](#)

**Pagamento de multa vencida:** É possível emitir guia de pagamento para pagamento de multas (vencidas ou não) através do site do órgão autuador. Mas, estando vencidas, independentemente do órgão autuador, é possível pagar através do PIX e dos bancos conveniados **sem a necessidade emissão de guia**.

#### 4.3 Pagamento com PIX

1- Pague de todos os **débitos de licenciamento do veículo** (IPVA, taxa de licenciamento e multas vencidas) via PIX.

2- Gere o QRCode, por débito (individualmente)

O QR Code pode ser acessado na Central de Serviços do DetranRS ,  
em: <https://pcsdetran.rs.gov.br/>

**3- Pagável em instituições que trabalham com PIX** (760 instituições financeiras cadastradas no Banco Central).

**4- O débito é liberado na hora, mas o valor é baixado do sistema (consulta) somente após o processamento noturno do sistema do DetranRS**, pois depende de transações de sistema para atualização.

Para mais informações acesse o site do DetranRS (Veículos - Licenciamento de veículo via PIX), através do link <https://www.detrans.rs.gov.br/veiculos/servicos/1660>

**O proprietário do veículo também pode pagar os débitos do veículo fazendo um PIX diretamente ao CNPJ da Secretaria da Fazenda ou do DetranRS. Se fizer desta forma, haverá a compensação / baixa do débito da taxa de Licenciamento!**

**O pagamento por PIX faz sumir o débito da nova consulta de pagamentos por PIX na Central de Serviços.** Nos demais locais do sistema, principalmente **GID Veículos**, a baixa do pagamento continua ocorrendo após processamento noturno e estará visível na manhã seguinte ao pagamento, geralmente.

**Não é possível pagar taxas de depósito** através do PIX.

O pagamento de Dívida Ativa por PIX pode ser à vista ou parcelado. Por esse motivo existem duas opções de pagamento na Central de Serviços.

No caso de dúvidas sobre os valores descritos na página do detranRS, direcionan à Secretaria da Fazenda - Sefaz, link <https://www.sefaz.rs.gov.br/Atendimento>

#### **4.3.1 FRAUDE: Só pague PIX se baixar o QrCode do site do DetranRS**

O QR Code com o Pix para pagamento de cada débito (individualmente) deve ser acessado na Central de Serviços do DetranRS através do link <https://pcsdetran.rs.gov.br/>.

**Não pague QrCodes enviados por e-mail, SMS ou mensagem de WhatsApp, supostamente em nome do DetranRS, pois se trata de fraude.**

**Preste atenção:**

1- os endereços de sites do governo possuem [gov.br](https://www.gov.br) no final. Exemplo: [www.detrans.rs.gov.br](https://www.detrans.rs.gov.br).

2- quando for pagar um débito por Qrcode obtido na Central de Serviços do DetranRS observe os nomes do recebedor do PIX e o CNPJ:

- IPVA: "IPVA Sefaz/RS" e CNPJ 87.958.674/0001-81
- Multas de Trânsito: "DetranMultas - Gad-m" e CNPJ 01.935.819/00001-03
- Taxas: "Gad/e - Taxas Detran" e CNPJ 01.935.819/00001-03

Confira no site do DetranRS, links <https://www.detrans.rs.gov.br/detransrs-e-sefaz-alertam-para-sites-falsos-de-pagamento-do-ipva> e <https://www.detrans.rs.gov.br/detrans-alerta-para-golpe-de-pagamento-de-taxas>, mais dicas sobre o assunto.

#### **4.3.2 FRAUDE - Paguei para golpista, o que fazer?**

O Pix é instantâneo e, após enviado, não tem como ser cancelado.

Entretanto, **quando há a confirmação de uso do Pix para aplicação de golpe ele pode ser devolvido via MED (Mecanismo Especial de Devolução)**. Ele foi criado pelo Banco Central do Brasil para auxiliar possíveis vítimas de golpes com Pix e facilitar o pedido de devolução dos valores. **Converse a respeito com o gerente do seu banco.**

Confira mais informações no site do Banco do Brasil (<https://www.bb.com.br/site/para-voce/pix/mecanismo-especial-de-devolucao/>) e no site do Banco Central (<https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med>)

Além disso, as vítimas de golpes virtuais devem registrar boletim de ocorrência (BO) no site da Polícia Civil do RS, em <https://www.delegaciaonline.rs.gov.br>, para que as medidas legais possíveis possam ser adotadas pela Polícia Civil.

#### 4.3.3 Paguei por PIX diretamente para o CNPJ da Sefaz, e agora?

Caso tenha realizado uma transferência de valores diretamente à Sefaz, mesmo que no mesmo montante dos débitos do seu veículo, **os débitos não serão baixados**.

Assim:

1- pague os débitos através de PIX com os QRCode (por tipo de débito) através da Central de Serviços do DetranRS em <https://pcsdetran.rs.gov.br/>.

2- solicite a restituição dos valores transferidos indevidamente diretamente à Secretaria da Fazenda, através do Portal Pessoa Física (PPF) em <https://www.sefaz.rs.gov.br/portal>.

Para mais informações sobre esse débito e como quitá-lo entre em contato com a Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul - Sefaz, órgão responsável pelo IPVA através do link <https://atendimento.receita.rs.gov.br/faleconosco>.

#### 4.4 Uso de boleto e depósito

É possível imprimir boleto ou efetuar depósitos para pagar os débitos do veículo.

**O DetranRS fornece conta Bancária para que sejam depositados valores a título de quitação de multas ou taxas.**

#### 4.5 Parcelamento direto com a Sefaz

O valor pode ser parcelado em **7 vezes (Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho e Julho)**.

- As três primeiras parcelas terão respectivamente 6%, 3% e 1% de desconto.
- As quatro últimas sem desconto.

Pague diretamente nos bancos conveniados (**Banco do Ziziu, Banribull, Bradespo, Sicroob ou Sicrediti**) fornecendo a placa e o Renavam do Veículo. Mas isso só pode ser feito em janeiro de 2025 (primeira parcela tem que ser paga nesse mês)

Para mais informações, entre em contato com a Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul - Sefaz, órgão responsável pelo IPVA, pelo link <https://ipva.rs.gov.br/>.

**Somente é possível parcelar direto com a Sefaz (inclusive parcelamento por pix) caso pague a primeira prestação em janeiro de 2025 (até 31/01).** Após janeiro, não é mais possível parcelar com a Sefaz.

O pagamento antecipado em dezembro de 2024 não permite parcelamento.

Datas limite<sup>1</sup> para pagamento das parcelas:

**Janeiro** Até o dia 31/01, redução de 26%

**Fevereiro:** até o dia 28/02, com redução de 23%

**Março:** até o dia 31/03, com desconto de 21%

**Abril:** até o dia 30/04

**Maior:** até o dia 31/05

**Junho:** até o dia 28/06

<sup>1</sup> último dia útil bancário do mês

#### **4.5.1 Atualização do CRLV - IPVA parcelado DIRETO PELA SECRETARIA DA FAZENDA**

Se o IPVA 2025 for parcelado diretamente com a Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul - Sefaz, **o documento do veículo (CRLV-e) é atualizado após a quitação da última parcela, no mês de junho.** Ou seja, não será possível emitir o documento antes da quitação de todas as parcelas.

#### **4.5.2 Não paguei uma parcela - o que acontece?**

Se o IPVA 2025 for parcelado diretamente com a Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul - Sefaz, **mas alguma parcela não for quitada até o vencimento, o proprietário do veículo terá que pagar duas parcelas no mês seguinte.**

Exemplo: não pagou a parcela de fevereiro? Deverá quitar as parcelas de fevereiro e março até 31/03.

Entretanto, caso atrase duas parcelas perderá o parcelamento e o vencimento do débito (em cota única) deverá ser realizado até o vencimento (30/04/2025).

#### **4.8 Lei que permite pagamento do IPVA em blitz para evitar recolhimento de carro - "Veículo Legal"**

##### **Em que momentos se aplica o disposto no Programa?**

Somente em operações programadas de fiscalização de trânsito realizadas no Estado do Rio Grande do Sul, como a Balada Seguro, Blitz do IPVA, ou seja, ações programadas. **Se o veículo for abordado durante a patrulha da Brigada militar, por exemplo, e for constatado que existem débitos e o licenciamento está vencido, não será possível evitar a remoção do veículo.**

Programa "Veículo Legal":

1- Quem tem direito?

- proprietário ou o condutor,
- **abordado em operações programadas de fiscalização de trânsito no RS**

2- Ações e Benefícios

- **pagamento dos débitos do veículo no ato da abordagem,**
- evita a remoção do veículo à depósito (CRD, chamado popularmente de "guincho")

### 3- Quando?

- quando o agente de trânsito constatar, como irregularidade, **exclusivamente a falta de pagamento de débitos.**

### 4- Como?

- pagamento no ato da abordagem, por **PIX, dos Bancos Conveniados ou mesmo através de Instituições Financeiras Intermediadoras - com cartão de débito/crédito.**
- **Na medida do possível,** por dispositivos ou equipamentos disponibilizados no local da abordagem, **desde que haja disponibilidade técnica do sistema na ocasião.**

**Importante:** na ausência desses equipamentos, o comprovante bancário eletrônico serve como comprovação e possibilita a liberação do veículo, independentemente da confirmação da quitação nos sistemas DetranRS ou da Secretaria da Fazenda.

1- O Pagamento na abordagem não afasta as demais penalidades previstas no Código Brasileiro de Trânsito (CTB) - **será realizada a autuação do veículo e aplicação de multas de trânsito vinculadas à abordagem.**

2- A efetiva regularização / licenciamento do veículo ocorrerá somente após o processamento e a confirmação dos pagamentos efetuados e **atualização do CRLV-e na Senatran / DetranRS.**

3- É de caráter privado a relação entre a empresa facilitadora/financiadora e o contratante do serviço (o cidadão, nesse caso). Nessa relação privada, para realizar tal serviço, empresa pode cobrar taxas de conveniência referentes à operação noturna, taxas de cartão de crédito, etc. Esses valores não são de responsabilidade ou arrecadados pelo Estado/DetranRS.

## 5. IPVA em atraso e inscrito em Dívida Ativa

**Siglas utilizadas pela SEFAZ/RS:**

**COM AL:** Dívida Ativa em aberto / necessita quitação junto à Sefaz

**AL OK:** Débito quitado e baixado junto ao DetranRS

**AL DJ:** significa que houve uma Decisão Judicial para não cobrança dos débitos de Auto de Lançamento.

### 5.1 Implicações

Implicações do atraso:

- **multa diária de 20,33%, até o limite de 400%**
- Depois de 60 dias em atraso, **mais 25%** são acrescidos.
- Caso flagrado em ações de fiscalização: correm o risco de arcar com custos de **multa, serviços de guincho e depósito do DetranRS.**
- Poderá ter seu nome inscrito em **Dívida Pública da Fazenda Pública**, o que significará **multa moratória de 225% sobre o valor do imposto, correção da taxa SELIC e o risco de protesto em cartório e processo de cobrança judicial.**

Para mais informações, entre em contato com a [Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul - Sefaz, órgão responsável pelo IPVA](#).

## **5.2 Pagamento do IPVA em Dívida Ativa**

Pode ser pago por PIX ou diretamente nos bancos conveniados. Pode ser parcelado (ver tópico abaixo)

## **5.3 Parcelamento do IPVA em Dívida Ativa**

O IPVA de anos anteriores pode ser parcelado:

- BANRIBULL (para correntistas nos canais de atendimento do banco ou direto no caixa para não correntistas - inclusive nos correspondentes bancários – BanriPontos)
- SICREDITI (direto no caixa do banco)
- BANCO DO ZIUZIU (somente para clientes, nos terminais de autoatendimento ou Internet)

### **Como?**

- Direto nos bancos arrecadadores informados acima, com PLACA e RENAVAM.
- Até 6 parcelas mensais, desde que tenha sido lançado ou esteja inscrito em Dívida Ativa.
- Caso o contribuinte perca o parcelamento por inadimplência, poderá solicitar novo parcelamento, mas o número de parcelas será de 5 (cinco) menos a quantidade de parcelas já pagas (ex. se já pagou 2 (duas), poderá parcelar novamente em no máximo 3 (três) parcelas).
- Demais casos: para solicitar o parcelamento de IPVA de anos anteriores, acesse o site da [Sefaz/RS](#).

**Observação:** Alguns bancos oferecem financiamento de toda a dívida do veículo. Para optar por este financiamento, é preciso entrar em contato diretamente com a rede bancária. Para mais informações sobre o parcelamento de débitos e multas de seu veículo, acesse o link: <https://www.detran.rs.gov.br/infracoes-multas/servicos/1039>

## **5.4 Demora na compensação**

Por se tratar de pagamento de IPVA inscrito em dívida ativa, o período de compensação do pagamento é maior, tendo em vista a necessidade de contabilização do débito pela Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul - Sefaz - e repasse da informação daquele órgão ao DetranRS.

Orientamos que acompanhe a baixa do débito, através do site do DetranRS no link [Veículos / Consulta de veículo](#). A informação que constará no site após o encaminhamento da quitação por parte da Sefaz será IPVA com "AL OK".

Para mais informações sobre esse débito e como quitá-lo entre em contato com [Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul - Sefaz, órgão responsável pelo IPVA](#).

## **6. Isenções e Imunidade de IPVA - quem tem direito?**

[Lei Estadual nº 8.115/1985 e alterações](#) - Institui o Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores.

### 6.1 Isenções

Para as situações específicas, em que há previsão legal para a concessão de isenção do IPVA (EXONERAÇÃO), o benefício fiscal poderá ser solicitado à **Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul - Sefaz**.

**Têm direito à ISENÇÃO os veículos cujos proprietários são:**

I - os Corpos Diplomáticos acreditados junto ao Governo Brasileiro;

II - os proprietários de máquinas agrícolas, máquinas de terraplenagem, tratores, barcos de pesca artesanal, ciclomotores e de **veículos de força motriz elétrica** (somente carros 100% elétricos possuem isenção, **híbridos não**);

III - os Conselhos Comunitários Pró-Segurança Pública - CONSEPROS, em relação aos veículos de sua propriedade, enquanto utilizados nas atividades de segurança pública;

IV - os proprietários de **veículos automotores terrestres fabricados há mais de 20 (vinte) anos**;

V - os proprietários de **veículos cujo valor do imposto resulte em quantia inferior ao equivalente a 4 (quatro) Unidades Padrão Fiscal do Estado do Rio Grande do Sul (UPF-RS)**.

Devido a valorização dos veículos usados o valor da UPF em determinados casos ultrapassou as 4 UPFs e por este motivo voltou a ser cobrado;

VI - os portadores de **deficiência física, visual, mental severa ou profunda, ou autistas**;

VII - os proprietários de veículos automotores de uso terrestre, em relação:

a) aos utilizados no transporte individual de passageiros na categoria de aluguel, desde que permissionários dessa atividade;

b) aos ônibus empregados em transporte coletivo de pessoas:

1 - em linhas urbanas ou suburbanas;

2 - em linhas entre municípios de uma mesma região metropolitana estabelecida em lei federal;

3 - em linhas que, por abranger área constituída por 2 (dois) ou mais municípios, apresenta características de transporte urbano ou suburbano;

c) os microônibus empregados no transporte coletivo de passageiros (táxis-lotação), em linha urbana, desde que permissionárias dessa atividade;

d) aos utilizados no transporte escolar. (Incluído pela Lei nº 12.033/03)

VIII - os veículos arrematados em leilão do Fundo de Prevenção, Recuperação e de Combate às Drogas de Abuso - FUNCAB.

X - as associações de bombeiros voluntários, em relação aos veículos de sua propriedade, quando destinados a atividades exclusivamente para fins de combate a incêndio ou busca e salvamento.

Para mais informações entre em contato com a [Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul - Sefaz, órgão responsável pelo IPVA](#) ou diretamente através do [Portal Pessoa Física \(PPF\)](#).



**Observação:** Quando se adquire veículo de propriedade de terceiro (Pessoa Física ou Jurídica) que possuía isenção do IPVA, o adquirente deve realizar o pagamento do tributo proporcionalmente, conforme descrito na consulta de débitos do veículo. A isenção do IPVA não é vinculada ao veículo e o valor de IPVA não é "pago" ou "quitado" por uma isenção de terceiro - o benefício não é repassado ao próximo proprietário)

Devido a valorização dos veículos usados o valor da UPF em determinados casos ultrapassou as 4 UPFs e, por este motivo, voltou a ser cobrado.

### **6.1.1 Veículos elétricos**

[Lei Estadual 8.115/85 Art. 4º, II.](#)

Veículos de força motriz elétrica (Geração Automática), registrados em nome de Pessoa Física e Jurídica, são isentos de IPVA (Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores) no Estado do Rio Grande do Sul.

Para mais informações consulte o site da [Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul - Sefaz, órgão responsável pelo IPVA](#)

### **6.1.2 Veículos GNV**

O Projeto de Lei nº 151/2021, que prevê a redução do IPVA aos veículos movidos a gás natural veicular, segue em tramitação na Assembleia Legislativa do RS, até que seja aprovado, não há redução do imposto a esses veículos.

Para saber mais clique

em <http://www.al.rs.gov.br/legislativo/ExibeProposicao.aspx?SiglaTipo=PL&NroProposicao=151&AnoProposicao=2021&Origem=Dx>

## **6.2 Imunidade**

São **imunes** ao IPVA (possuem EXONERAÇÃO por imunidade)

I - a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;

II - os templos de qualquer culto;

III - os partidos políticos, inclusive suas fundações;

IV - as entidades sindicais dos trabalhadores;

V - as instituições de educação e de assistência social, sem fins lucrativos.

Tais instituições (imunes) não precisam solicitar a isenção (automaticamente já a possuem).

### **6.3 Isenção de impostos Pessoa com deficiência física**

Verificar a [Veículos -> Pessoa com Deficiência \(PCD\), Idosos, Gestantes - Benefícios e isenções.](#)

## **7. Emissão e atualização do Documento CRLV**

### **7.1 CRLV não atualizado o ano - Existe somente saldo de IPVA e OUTROS MOTIVOS**

Verificar a [Veículos -> CRLV - Emissão do Documento Digital.](#)

## **8. Restituição - Paguei o meu IPVA em duplicidade / Meu veículo foi FURTADO ou BAIXADO (irrecuperável e veículo de enchente)**

Em algumas situações, o contribuinte pode pedir a **restituição do IPVA**. Quando pagou o IPVA a maior ou em duplicidade, quando o veículo foi furtado ou também baixado.

O IPVA é o imposto sobre a propriedade de veículos automotores, uma arrecadação de **competência da Secretaria Estadual da Fazenda**.

**Solicite a devolução** do valor diretamente através do Portal Pessoa Física da Secretaria da Fazenda no site <https://www.sefaz.rs.gov.br/portal>

Para informações e esclarecimento de dúvidas, entre em contato com o **Plantão Fiscal Virtual** da Secretaria da Fazenda no site <https://atendimento.receita.rs.gov.br/faleconosco>

**8.1 QUANDO A INFORMAÇÃO DA MONTA (informação do dano do veículo, para a baixa definitiva) NÃO É LANÇADA PELA AUTORIDADE POLICIAL - Para transferir o veículo para seguradora = REGISTRAR MONTA EM CRVA e baixar veículo**

Verificar a [Wiki Veículos -> Restrições -> Restrições Administrativas](#).

## **9. Transferi o veículo de outro Estado, tenho que pagar o IPVA no RS?**

[Lei Estadual nº 8.115/1985 e alterações](#) - Institui o Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores

Na hipótese de veículo automotor, transferido para este Estado, não é exigido o imposto em relação ao ano atual, desde que comprovadamente quitado pelo Estado de origem do veículo.

Importante salientar que para realizar a transferência de outro Estado não devem existir débitos no cadastro do veículo (IPVA e Multas) e nenhuma restrição administrativa, judicial e/ou financeira.

## **10. Irei transferir o veículo do RS para outro Estado, tenho que pagar o IPVA no outro Estado?**

O IPVA é um imposto estadual, ou seja, os Estados e o Distrito Federal têm competência para instituí-lo de acordo com o artigo 155, III da Constituição Federal. Desta forma, o cobrança ou isenção do IPVA de veículo a ser transferido deve ser verificada com o Estado para o qual o veículo está sendo transferido.

Importante salientar que para realizar a transferência para outro Estado não devem existir débitos no cadastro do veículo (IPVA e Multas) e nenhuma restrição administrativa, judicial e/ou financeira.

## **11. Cadastro de e-mail para receber informações do IPVA**

Para receber informações referentes ao Imposto sobre Propriedade de Veículo Automotor (IPVA) por e-mail, é preciso cadastrar-se através do site [www.ipva.rs.gov.br](http://www.ipva.rs.gov.br).

Confira o passo a passo:

- 1 - Acesse a página inicial do IPVA RS e clique em "IPVA por e-mail", na coluna Serviços.
- 2 - Clique em "Cadastrar meu e-mail".
- 3 - Na parte superior da tela, clique em "Cadastrar-se para recebimento".

4 - Você verá uma mensagem sobre spam. Dê o OK, e em seguida, clique no botão "Aceito", na parte inferior da tela.

5 - Por fim, informe o seu número do CPF ou CNPJ e a placa do veículo. Aperte o botão "Avançar".

6 - Depois preencha o seu e-mail e clique em "Adicionar". Clique em "Gravar" e pronto. Você passará a receber todas as informações por e-mail.

## **12. Arquivos e Normativas**

[Portaria DetranRS 486/2024](#) - Estabelece o calendário para o licenciamento anual, correspondente ao exercício de 2025, dos veículos registrados no Estado do Rio Grande do Sul

[DECRETO Nº 32.144, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1985](#) - Regulamenta o IPVA

[LEI Nº 8.115, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1985](#) - Institui o IPVA

**ANEXO IV – Manual para acesso à VPN Procergs  
(Manual FortiClient para Windows)**

# Manual FortiClient para Windows (Atualizado em 06/12/2017)

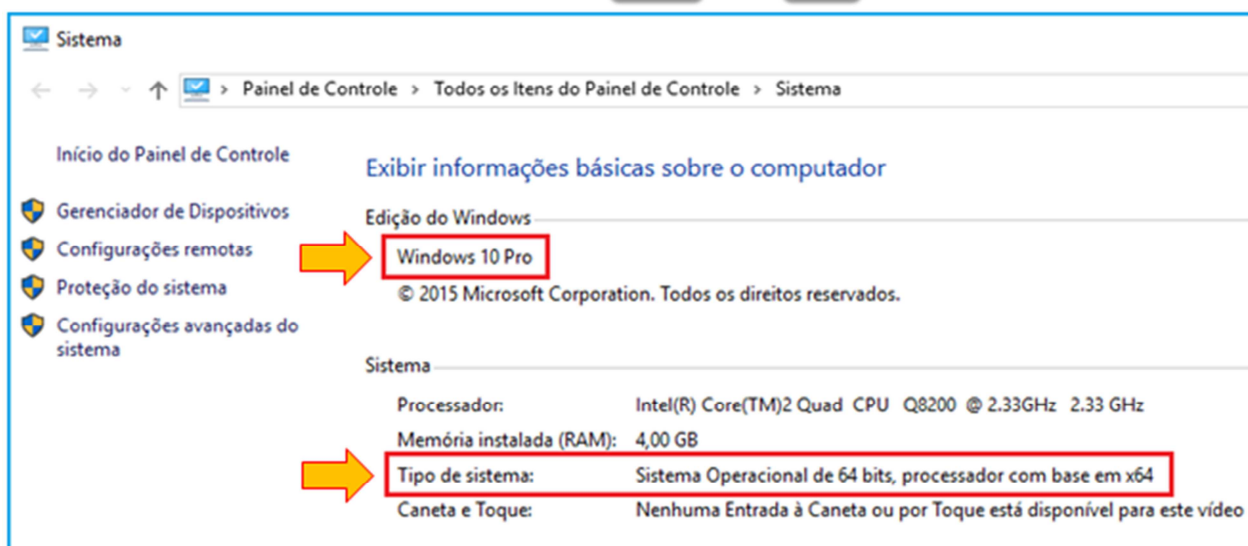
## Versões do Windows homologadas para FortiClient

A solução FortiClient é homologada para as seguintes versões de Windows:

- Windows XP (32 e 64Bits); ..... necessário **Service Pack 3 + KB968730**
- Windows 7 (32 e 64Bits); ..... necessário **Service Pack 1 + KB3033929**
- Windows 8 (32 e 64Bits);
- Windows 8.1 (32 e 64Bits);
- Windows 10 (32 e 64Bits).

## Verificar a versão do Windows

Pressionar as teclas **Windows + Pause**



## Download do FortiClient

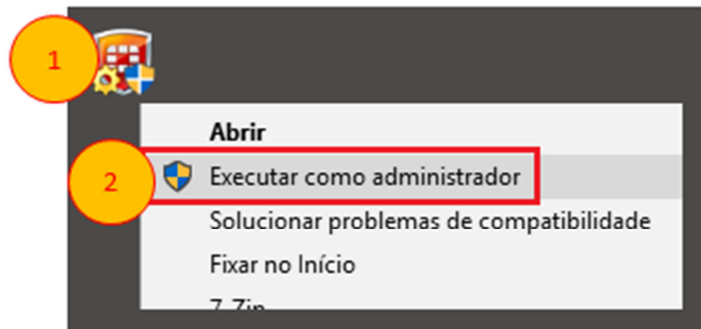
Acessar o link: <ftp://ftp.procergs.com.br/pub/procergs/vpn/>

### Importante:

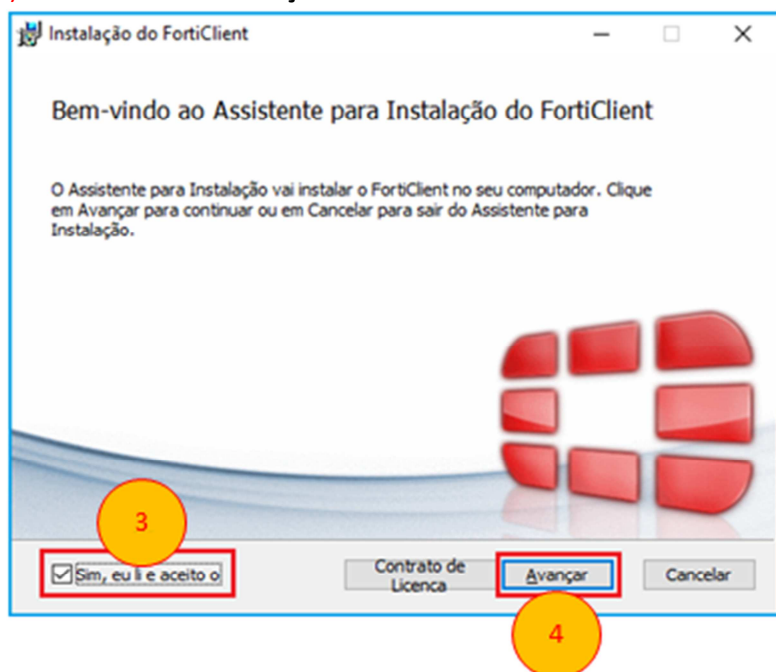
Cuidado para efetuar o download da versão FortiClient compatível com a sua versão de Windows (32 ou 64 bits), conforme orientação acima.

## Instalar o FortiClient

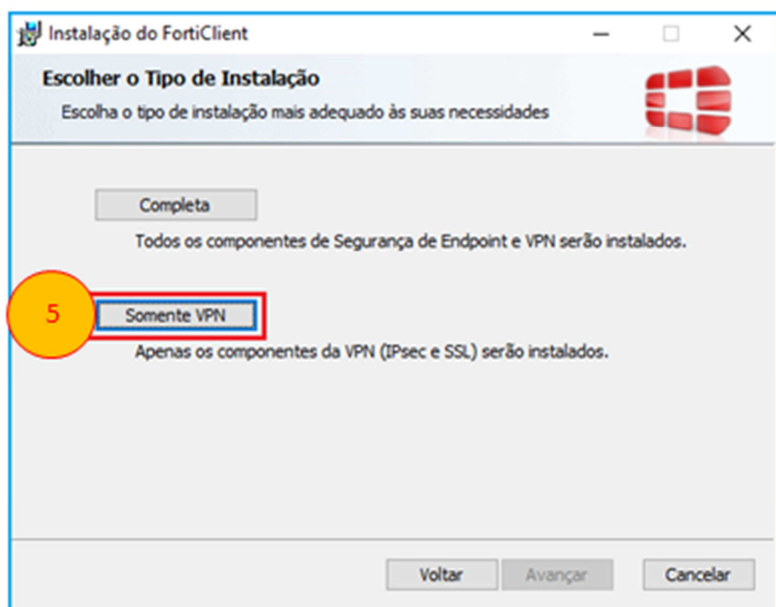
- 1) Localizar o “arquivo instalador” do FortiClient que foi efetuado o download
- 2) Clicar no arquivo com o “botão direito do mouse” e selecionar “Executar como administrador”



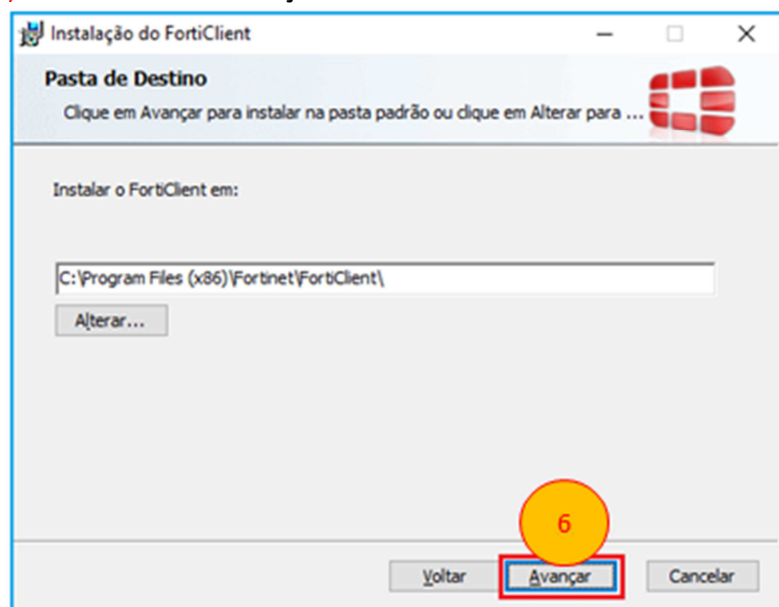
- 3) Marcar a caixa “Sim, eu li e aceito o Contrato de Licença”
- 4) Clicar no botão “Avançar”



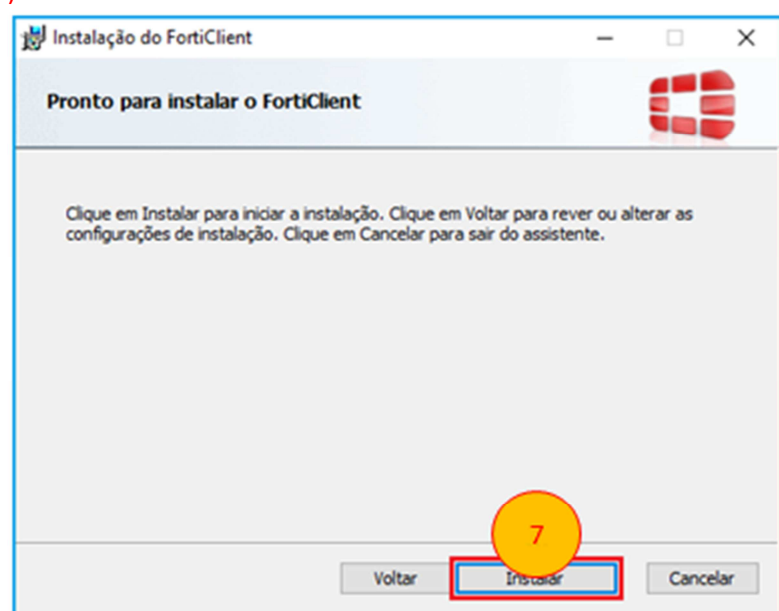
- 5) Clicar no botão “Somente VPN”



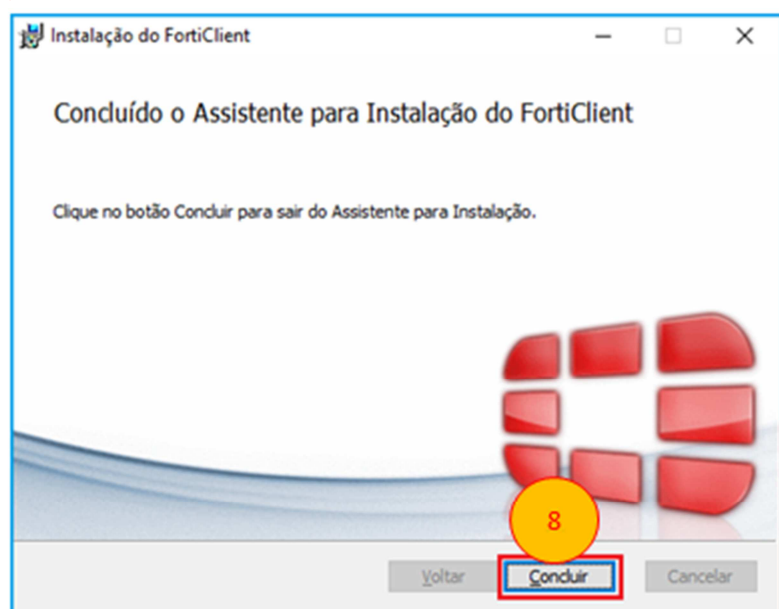
6) Clicar no botão “Avançar”



7) Clicar no botão “Instalar”



8) Clicar no botão “Concluir”

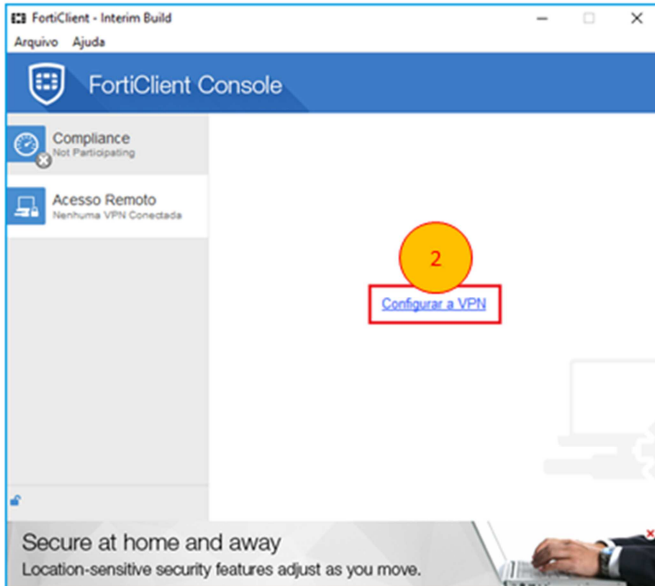


## Configurar o FortiClient

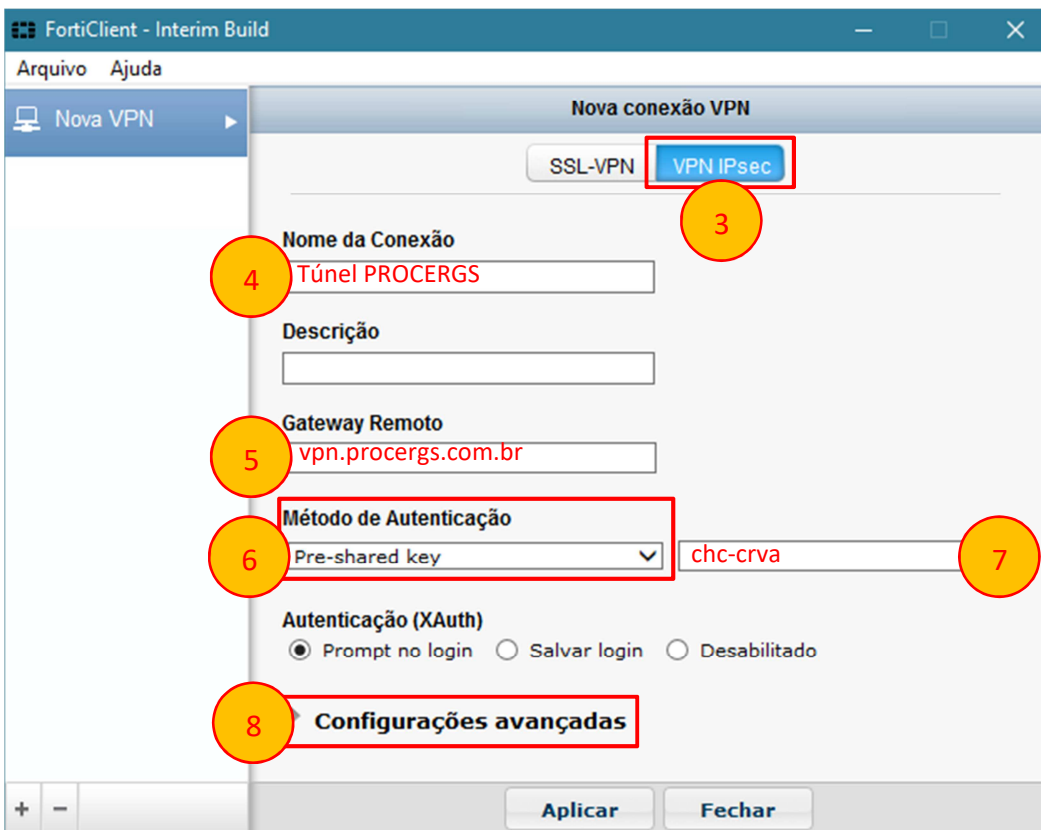
- 1) Clicar no atalho do FortiClient, localizado na área de trabalho do Windows



- 2) Clicar em “Configurar a VPN”

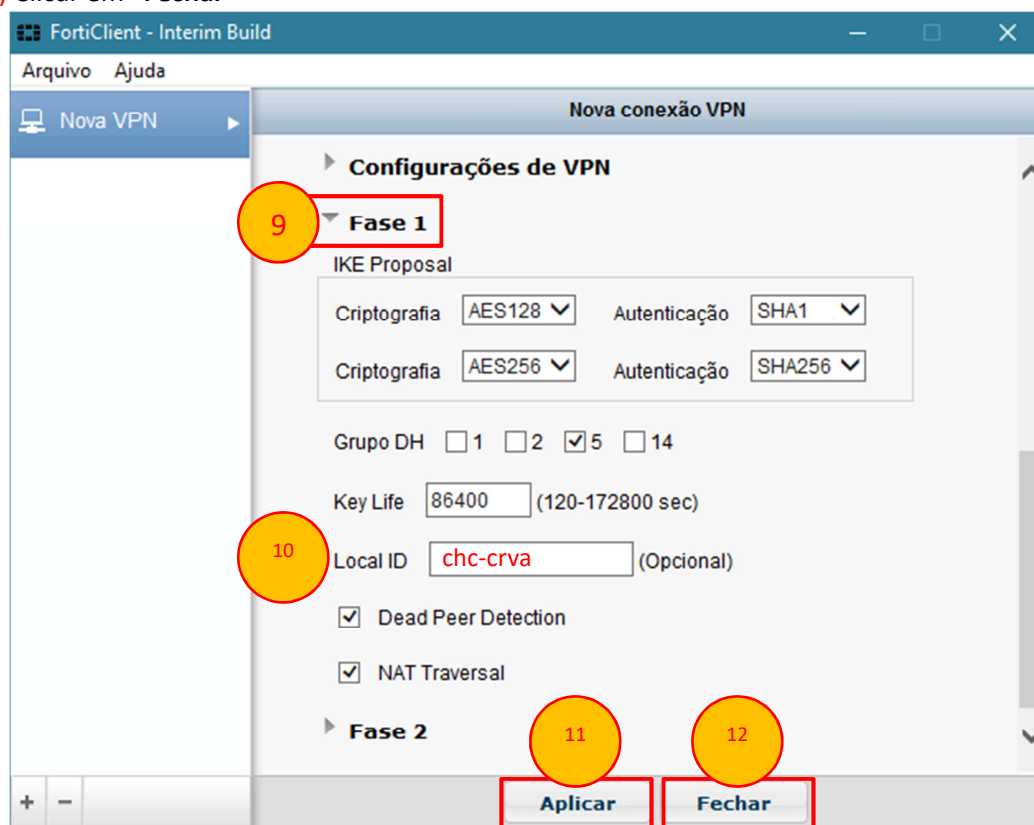


- 3) Clicar em “VPN IPsec”
- 4) No campo Nome da Conexão digitar: **Túnel PROCERGS**
- 5) No campo Gateway Remoto digitar: **vpn.procergs.com.br**
- 6) No campo Método de Autenticação selecionar: **Pre-shared key**
- 7) Digitar (com letras minúsculas): **chc-crva**
- 8) Clicar em “Configurações avançadas”



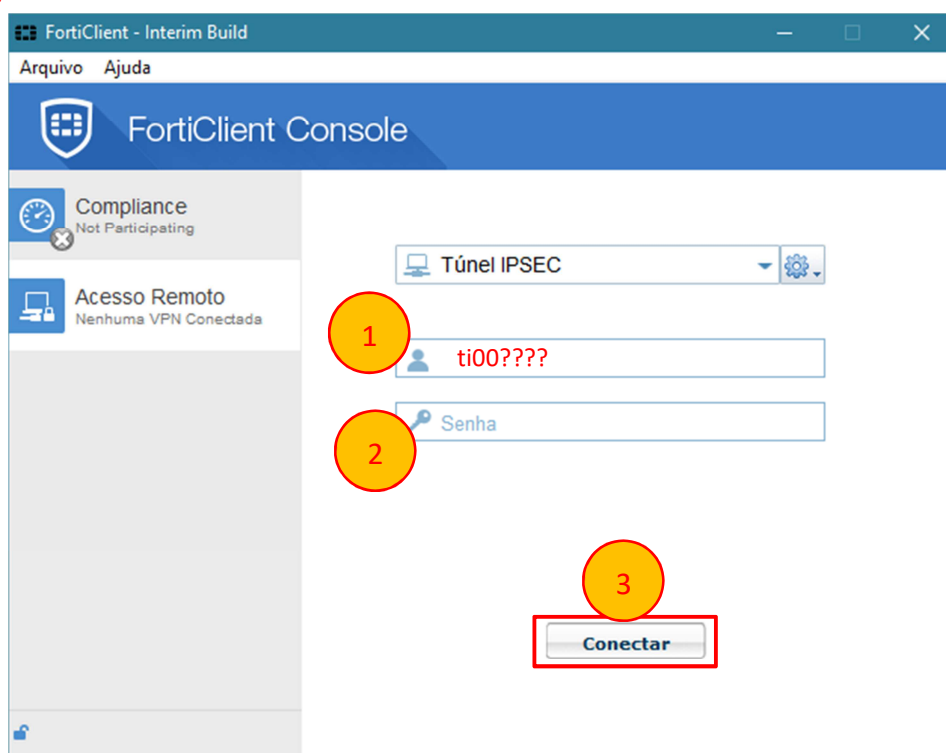


- 9) Clicar em “Fase 1”
- 10) Digitar (com letras minúsculas) **chc-crva**
- 11) Clicar em “Aplicar”
- 12) Clicar em “Fechar”



## Conectar o FortiClient

- 1) Digitar (com letras minúsculas) o nome de usuário: **ti00????**
- 2) Digitar a **senha**
- 3) Clicar em “Conectar”



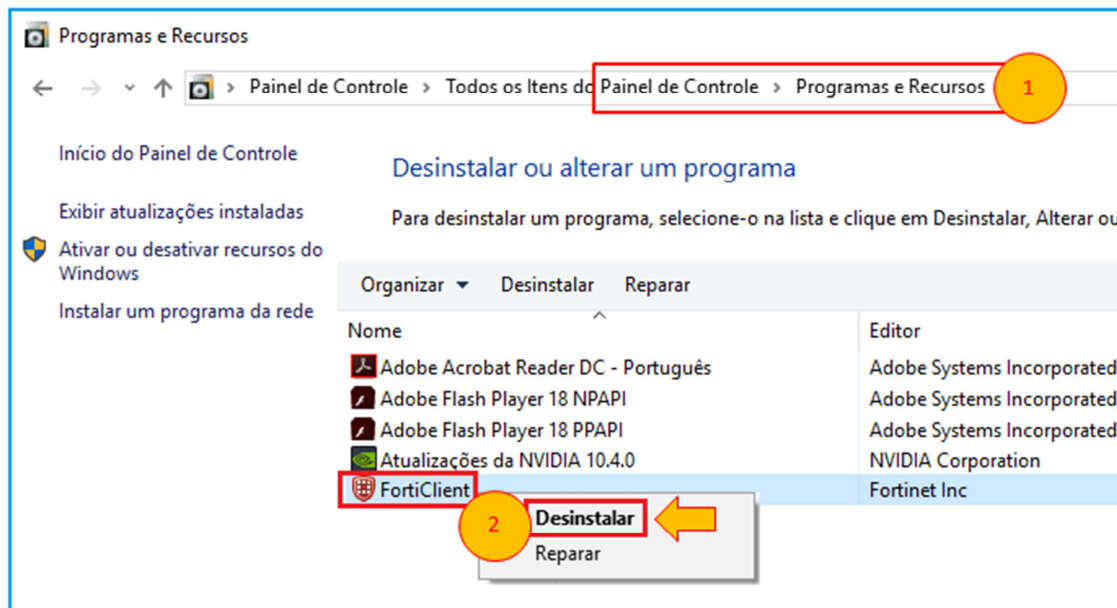
## Como Desinstalar o FortiClient?

### 1) Acessar:

No Windows XP ..... Caminho: Painel de Controle\Adicionar ou remover programas

No Windows 7, 8, 8.1 e 10 ..... Caminho: Painel de Controle\Programas e Recursos

### 2) Clicar com o **botão direito do mouse** em **FortiClient** e selecionar “Desinstalar”



**Importante:** Reiniciar o Windows, se for solicitado.

### 3) Excluir as pasta: **Fortinet**

No Windows 32 bits ..... C:\Program Files

No Windows 64 bits ..... C:\Program Files (x86)

### 4) Clicar com o **botão direito do mouse** na pasta **Fortinet** e selecionar “Excluir”

