



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O objeto da prestação dos serviços é a avaliação contínua (contrato continuado) da percepção e satisfação dos usuários frente aos serviços oferecidos pelo Departamento Estadual de Trânsito do Rio Grande do Sul (Detran/RS) e seus credenciados. A empresa selecionada deverá desenvolver e implementar um sistema de coleta de feedback estruturado que permita captar, monitorar e avaliar constantemente a satisfação dos usuários nos mais diferentes serviços prestados como, por exemplo, a experiência de atendimento ao longo de quaisquer processos de habilitação, dos processos vinculados ao registro e transferência de veículos e outros relativos aos serviços prestados pelo DetranRS.

2. JUSTIFICATIVA

A justificativa para a realização da pesquisa de satisfação é garantir a qualidade e eficiência dos serviços oferecidos pelo DetranRS, identificando áreas de excelência e oportunidades de melhoria com base na opinião dos usuários.

O projeto vem ao encontro do disposto no Decreto n.º 55.439/20, que dispõe sobre a Política de Relacionamento do Estado com o Usuários de serviços públicos, em especial o contido na Seção II do Capítulo IV, que trata "Da avaliação continuada dos serviços públicos".

3. LOCAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A prestação do serviço será remota e realizada a partir de sistemas da prestadora. Dentre os canais para coleta dos dados, deverá ser possível a coleta via e-mail, SMS, aplicativos de mensagens instantâneas, contato telefônico ou outros meios que a prestadora julgar pertinente de modo a garantir a qualidade das informações coletadas e a representatividade de todas as regiões do Estado e públicos.

Já no que diz respeito ao fornecimento dos dados coletados, informações, análises e relatórios, estes também poderão ser prestados remotamente através de plataforma própria da prestadora ou outro meio a ser acordado entre prestadora e Detran/RS.

DETRAN/RS – Diretoria Administrativa e Financeira
Divisão de Gestão de Contratos – Coordenadoria de Compras



4. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para fins de coleta de dados, a estratégia de horários adotada deverá levar em conta a melhores práticas de mercado, bem como possibilidade de maior captação de respostas. Ainda, a estratégia a ser adotada neste item deverá ter anuência e concordância do Detran/RS.

Para fins de fornecimento das análises e relatórios complementares, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A pesquisa de satisfação consistirá na coleta de *feedback* dos usuários sobre os serviços do Detran/RS e seus credenciados. Isso incluirá a avaliação de diversos aspectos, como atendimento, eficiência dos procedimentos, qualidade dos serviços prestados, entre outros. A empresa contratada será responsável por elaborar o instrumento de coleta, verificar as estratégias mais adequadas e conduzir a pesquisa de forma abrangente e imparcial através de *e-mail*, SMS, aplicativos de mensagens instantâneas, contato telefônico ou outros meios de coleta pertinentes, garantindo uma amostragem representativa da opinião dos usuários considerando a abrangência de todo território Estadual.

Os dados coletados, resultados obtidos, análises e relatórios deverão ser disponibilizados ao Detran/RS de forma contínua e online. Nesse contexto, a produção de relatórios e as análises iniciais acerca das pesquisas ficará a cargo da contratada, a qual deverá disponibilizar os dados em formato previamente aprovado pela contratante.

A contratante poderá solicitar complementação dos relatórios e análises a qualquer momento da prestação de serviços.

6. FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços será conduzida de maneira remota e interativa, utilizando principalmente meios digitais de comunicação. A empresa contratada realizará a coleta de dados por meio de instrumentos robustos via *e-mail*, SMS, aplicativos de mensagens instantâneas, contato telefônico ou outros meios pertinentes, garantindo assim uma abordagem abrangente e acessível aos usuários dos serviços do Detran/RS. A

DETRAN/RS – Diretoria Administrativa e Financeira
Divisão de Gestão de Contratos – Coordenadoria de Compras



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

melhor forma de abordagem na coleta será indicada pela contratada, com base na sua expertise, sendo, no entanto, necessária a aquiescência da contratante.

Para condução dos trabalhos é essencial que os instrumentos de coleta se utilizem de aplicações e sistemas robustos capazes de absorver a complexidade das etapas da prestação de serviços do Detran/RS e seus credenciados. Neste sentido, considerando suas funcionalidades limitadas em termos de personalização de design e lógica condicional restrita na criação de pesquisas mais complexas, a utilização de ferramentas usuais como Google Forms e similares não serão permitidas.

A disponibilização dos dados coletados, análise e a apresentação dos resultados também serão realizadas de forma digital, por meio de painéis analíticos e relatórios. O Detran/RS poderá solicitar complementação dos relatórios e análises das pesquisas sem que haja cobrança de custo adicional.

7. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

O Detran/RS disponibiliza serviços dos mais diversos tipos ao cidadão, desde processos de habilitação, passando por serviços de transferência veicular, provas práticas, depósito de veículos e outros tantos.

Para tamanha oferta de serviços e maior capilaridade ao longo de todo Estado, o modelo adotado no Rio Grande do Sul prevê a realização de alguns destes serviços por empresas credenciadas ao passo que outros são realizados diretamente pelo Detran/RS.

A seguir relação dos principais tipos de credenciado e serviço por intermédio deles prestados:

- **Centro de Formação de Condutores (CFC)**, para serviços relacionados a processo de habilitação;
- **Centro de Registro de Veículos Automotores (CRVA)**, para serviços vinculados à registro veicular;
- **Centro de Remoção e Depósito (CRD)**, para serviços vinculados à remoção e depósitos de veículos; e
- **Centro de Desmanche de Veículos (CDV)**, para serviços vinculados à desmanche e comercialização de peças usadas.



E assim sucessivamente para os demais serviços prestados. Cada qual com suas peculiaridades e pontos de interesse na avaliação da satisfação de seus usuários.

Neste sentido, é importante considerar a complexidade e a diversidade dos serviços prestados pelo Detran/RS por intermédio dos seus credenciados, a fim de garantir que as pesquisas tenham abrangência em todas as áreas relevantes (podendo ser utilizado, inclusive, instrumentos de coleta e estratégias diferenciadas para áreas diferentes).

Para assegurar melhor eficiência na coleta dos dados é importante que a empresa contratada possua recursos de modo a garantir a representatividade conforme cada tipo de credenciados e as regiões do Estado.

Qualquer cidadão que realizar algum serviço em algum destes credenciados tem possibilidade de ser alvo do instrumento de pesquisa. A quantidade de serviços realizados ou procura por eles é algo variável. No entanto, de modo a materializar estes valores, apresenta-se a seguir, a média de serviços realizados mensalmente nos últimos 12 meses em cada um dos credenciados objetos do estudo e considerando seus principais serviços ofertados*:

Credenciado	Tipo de Serviço	Média de Atendimento mensais
CFC	Primeira Habilitação / Renovação de Habilitação / Adição de Categoria	119 Mil
CRVA	Primeiro Emplacamento / Transferência Veicular	114 Mil
CRD	Retirada de Veículos em Depósito	6 Mil
CDV	Venda de Peças Usadas (Emissão NF)	23 Mil
DETRAN	Aplicação de Exames Práticos de Direção	45 Mil

**Os credenciados e os respectivos quantitativos elencados na tabela acima são apenas informações preliminares para dimensionamento da proposta em relação ao projeto inicial. Poderá haver incremento ou redução no número de credenciados analisados bem como significativa variação no número de atendimentos e respostas à pesquisa. Assim, o serviço será faturado de acordo com as unidades contratadas e seu custo unitário. O custo unitário do feedback coleta-*

DETRAN/RS – Diretoria Administrativa e Financeira
Divisão de Gestão de Contratos – Coordenadoria de Compras



do é relevante pois é através deste parâmetro que o contratante pode definir e ajustar o teto máximo de investimentos a ser alocado na pesquisa de satisfação.

Importante destacar que o instrumento e as estratégias de coleta poderão ter de ser ajustados conforme os tipos credenciados abordados em decorrências de suas características e peculiaridades.

Será exigida garantia de cumprimento de contrato no percentual de 5% do valor da contratação.

8. PLANILHA DE CUSTOS ESPECÍFICA

A estratégia de abordagem aos usuários carece de entendimento e aprofundamento pela contratada a qual se dará somente após o alinhamento com as áreas técnicas do Detran/RS.

Tipo de Coleta	Estimativa mensal de respostas esperadas mensalmente	Valor Unitário	Valor Total
Email	12.000		
SMS	400		
WhatsApp	400		
Telefone	400		

Se houver custos a título de manutenção de ambiente de coleta e análise, discriminar o valor (se mensal ou anual).



9. FORNECIMENTO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

Não se aplica.

10. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

As obrigações e responsabilidades da contratante, neste caso, o Detran/RS, podem incluir:

1. Fornecer todas as informações relevantes sobre os serviços prestados por intermédio dos seus credenciados para auxiliar na condução da pesquisa de satisfação.
2. Colaborar com o contratado na definição dos critérios de avaliação e na elaboração dos instrumentos da pesquisa.
3. Facilitar o acesso às informações e aos recursos necessários para a realização da pesquisa, como dados dos serviços e informações sobre os usuários.
4. Designar uma equipe de contato para lidar com eventuais questões ou dúvidas relacionadas à pesquisa.
5. Garantir que os usuários sejam informados sobre a realização da pesquisa e incentivá-los a participar de forma ativa.
6. Cumprir com os pagamentos acordados conforme os termos do contrato.
7. Analisar e utilizar de forma adequada os resultados da pesquisa para implementar melhorias nos serviços prestados por intermédio dos seus credenciados.
8. Acompanhar junto ao contratado os índices de retorno/resposta das pesquisas enviadas de modo a auxiliar na definição de estratégias para atingimento de melhores índices.
9. Manter comunicação regular com o contratado para acompanhar o progresso da pesquisa e fornecer retorno, quando necessário.
10. Verificar, quando demandado pela Comissão Permanente de Indicadores e Credenciados, a correta aplicação da pesquisa mediante auditoria de dados coletados junto aos usuários respondentes.
11. Cumprir com todas as demais obrigações estabelecidas no contrato de prestação de serviços.