



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 O presente Termo de Referência visa definir o objeto da contratação que contemple serviços de gerenciamento e controle da manutenção preventiva e corretiva, aquisição de itens relacionados à manutenção e serviços de deslocamentos/guinchos da frota de veículos e equipamentos dos Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul, através de sistema informatizado que contemple todas as exigências e quantidades estabelecidas neste documento.

LOTE	QUANTIDADE	UNIDADE DE AQUISIÇÃO (OU DE MEDIDA)	DESCRIÇÃO DO ITEM	VALOR TOTAL ANUAL
Único	1	UNIDADE / ANO	SERVIÇO DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DA FROTA DE VEÍCULOS DO ESTADO	R\$ 92.610.273,21

1.2. O objeto da licitação tem natureza de serviço comum sem dedicação exclusiva de mão de obra, com fornecimento de materiais/peças/acessórios.

1.3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.4. A presente contratação adotará, como regime de execução, a modalidade global/lote, que se justifica na necessidade de se garantir a perfeita execução dos serviços, associando a prestação da mão de obra com o fornecimento das peças.

1.5. O prazo de vigência do contrato é de 12 meses, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, com base no artigo 107, da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6. A contratação será realizada de forma descentralizada. Cada órgão listado no Anexo K do Termo de Referência será responsável por firmar seu próprio contrato com a empresa vencedora, ficando a gestão do contrato a cargo de cada secretaria/entidade.

1.6.1. Para a celebração do contrato com cada órgão/entidade será considerado o valor integral dos itens, sem a incidência do desconto percentual, que será consignado no instrumento contratual para subsidiar a equipe de execução durante a etapa de pagamento. A Composição dos valores observará o que segue, quanto ao critério de julgamento:

1.6.1.1 Para o item relativo a esta contratação, será considerado, para fins de classificação, o MAIOR DESCONTO ofertado, resultante da composição entre a taxa de administração sobre a operação e o desconto sobre peças e serviços, incluindo a mão de obra.

1.6.1.2. A taxa de administração ofertada não poderá ser superior a 1,67% sobre o valor total dos serviços, conforme média obtida em pesquisa de mercado.



1.6.1.2.1. A aplicação da taxa de administração ocorrerá sempre no momento do faturamento mensal dos serviços, em valor discriminado do montante relativo aos serviços de manutenção.

1.6.1.2.2. O nome “serviço” é utilizado para todo o pacote que compõe a prestação deste serviço (aquisição de peças, mão de obra aplicada, sistema da contratada, suporte técnico especializado entre outros).

1.6.3. O desconto sobre peças e serviços, incluindo mão de obra, será sempre aplicado no momento da orçamentação dos serviços, sendo considerado informação obrigatória na formação do preço de cada ordem de serviço de manutenção.

1.6.4. O desconto resultante deverá obrigatoriamente ser valor igual ou superior a zero.

1.6.5. Para auxiliar na formação da proposta os interessados poderão utilizar a tabela de referência abaixo. Deverão ser informados, em porcentagem, os valores individuais para taxa de administração, desconto sobre peças e serviços e o desconto resultante.

Item	Valor (%)
Taxa de administração (máximo admitido: 1,67%)	
Desconto sobre peças e serviços, incluindo mão de obra	
DESCONTO RESULTANTE	

1.6.1.6. A composição que culminará no desconto resultante deverá obedecer a seguinte fórmula:

$$\text{Desconto Resultante} = 1 - (1 - \text{desconto sobre peças e serviços}) \times (1 + \text{taxa de administração})$$

1.6.1.7. Para auxiliar na aplicação da fórmula e definição dos valores individuais necessários para apresentação da proposta será disponibilizada, no sítio de divulgação do edital de licitação, planilha de cálculo padronizada em formato eletrônico.

1.7. A licitante vencedora do certame celebrará contratos individuais com os órgãos/entidades, respeitando as informações disponíveis no Anexo K.

2. JUSTIFICATIVA

A presente contratação parte da necessidade de se alcançar melhorias no modelo de contrato vigente de manutenção da frota do Estado.

Nesse sentido, o levantamento de soluções para os serviços de manutenção veicular, assim como o seu gerenciamento, reside na imprescindibilidade por ampliar e aperfeiçoar o modelo de gestão atualmente implementado, de forma que permita atualizar o fluxo dos serviços à realidade dos órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul.



Busca-se também atrelar a manutenção de cada veículo a consertos/produtos apresentados em tabelas de referência nacionalmente reconhecidas que servirão como base para o controle mais efetivo dos valores despendidos pelo Estado.

A necessidade de aperfeiçoamento em determinados aspectos do contrato parte também da demanda de órgãos de controle somado ao interesse do Estado em encontrar soluções que conectem inovações tecnológicas pertinentes à operação com um sistema de gestão que apresente as funcionalidades básicas para garantir e incrementar a qualidade do serviço contratado pela Administração Pública, favorecendo — desta forma — o acompanhamento do contrato.

Contempla-se neste aperfeiçoamento a atuação conjunta do gestor da frota junto a uma equipe técnica especializada, visando atenuar a exigência de conhecimento técnico profundo somente daquele, a quem hoje compete solitariamente a contestação de preços fora da realidade do mercado e a análise da real necessidade de execução dos serviços recomendados pelas credenciadas nos orçamentos.

Ademais, o contato frequente da administração pública com as credenciadas permitiu compreender de que forma se procedem os termos econômicos do contrato na prática, os quais revelam a cobrança de taxas sobre as credenciadas, lucro sobre os serviços e os respectivos impactos destas variáveis sobre o percentual de desconto ofertado pela proposta vencedora da licitação.

Tais considerações levaram a equipe responsável pela elaboração deste documento a análises de mercado e elaboração do estudo técnico preliminar capazes de elucidar o gerenciamento da frota pública em outros estados brasileiros, atrelado a um estudo aprofundado sobre a jurisprudência no tema e contratos/editais licitatórios com objeto similar ao proposto pelo Estado do Rio Grande do Sul.

Estas iniciativas permitiram a construção deste Termo de Referência, que almeja assegurar a perenidade do fornecimento de serviços de manutenção à frota estadual, atendendo às necessidades de operação e controle da gestão veicular.

3. LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

3.1. O serviço de manutenção será prestado em todo território do Estado do Rio Grande do Sul, tendo um mínimo quantitativo estabelecido conforme Anexo F - Quantidade Mínima de Oficinas por Municípios.

3.1.1. Para ocorrências de necessidade de manutenção com bens e veículos que, por uma eventualidade, estejam atuando em outros estados da federação, deverá ser solicitado à contratada a possibilidade de prestação do serviço por credenciada pertencente à sua rede, nos termos estabelecidos por este contrato.

3.1.2. O atendimento ao inciso imediatamente anterior deve ter cobertura mínima nas capitais dos estados da federação em que o bem ou veículo da CONTRATANTE necessite atuar.



3.2. A plataforma fornecida pela CONTRATADA deverá estar disponível de forma online, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

3.3. O serviço de suporte para acionamento dos chamados de manutenção (gestão compartilhada) deverá ser realizado em horário comercial (8:00 às 18:00) de segunda a sexta.

3.4. A contratada deverá disponibilizar ferramenta de consulta e auxílio aos usuários, através de atendimento virtual, com software que interaja com o usuário e o auxilie na tomada de decisão.

3.5. O serviço que compete às credenciadas estará disponível também em horário comercial.

3.6. A contratada deve disponibilizar um canal para atendimento de demandas consideradas “urgentes”, ainda que fora do horário de serviço, com a remoção do veículo a um local determinado pelo solicitante, através de guincho, se necessário.

3.7. O atendimento às solicitações descritas no item 3.6. devem estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias da semana, em canal de comunicação específico para este fim.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Descrição do serviço de gerenciamento

4.1.1. O serviço de gerenciamento da manutenção deverá atender aos requisitos apresentados neste Termo de Referência e sua prestação deverá atender a frota de veículos da CONTRATANTE, podendo ser veículos próprios ou de terceiros sob responsabilidade dos órgãos e entidades em decorrência de convênios, cessões, comodatos ou ordem judicial, desde que cadastrados no Controle da Frota de Veículos do Estado - CFVE.

4.1.2. O serviço de gerenciamento da manutenção, objeto desta licitação, abrange a disponibilização dos seguintes itens com as respectivas especificações:

4.1.2.1. Sistema informatizado e integrado de gestão;

4.1.2.2. Equipe técnica especializada para gestão das manutenções, incluindo desde o direcionamento de local para primeira avaliação até a entrega do veículo, com o serviço finalizado, seguindo o definido neste termo de referência e seus anexos, em especial o Anexo A - Diretrizes e procedimentos para manutenção veicular;

4.1.2.3. Rede credenciada de oficinas e estabelecimentos do setor de reposição automotiva, responsável pela manutenção da frota de veículos dos órgãos/entidades participantes deste certame;

4.1.2.4 Disponibilização de serviços de reboque/guincho;

4.1.2.5 Atendimento aos serviços descritos no Anexo B - Especificações dos serviços de manutenção da frota.



4.1.2.6. Cobertura dos serviços descritos neste termo de referência, considerando a configuração da frota da contratante, baseada nas informações do Anexo D - Detalhamento da frota de veículos e das máquinas/equipamentos.

4.1.3. A manutenção preventiva refere-se à execução de serviços obrigatórios de revisões estimadas no manual do proprietário/conductor, ou na forma estipulada em contrato (por tempo ou determinada quilometragem, aquele que chegar primeiro), levando-se em conta a quilometragem ou o tempo, precavendo eventuais quebras e defeitos nos veículos, mantendo-os em perfeito estado de uso, incluindo-se as trocas autorizadas de peças que se fizerem necessárias ao bom funcionamento do veículo, compreendendo todos os serviços executáveis em oficinas mecânicas reparadoras ou concessionárias de automóveis, obedecendo-se às recomendações do fabricante do veículo, e/ou as recomendações das CONTRATANTES.

4.1.4. A manutenção corretiva destina-se a repor o veículo em perfeito estado de uso, mediante a substituição autorizada de peças que se apresentarem danificadas, gastas ou defeituosas e/ou execução de regulagens, ajustes mecânicos, elétricos e o que mais seja necessário ao restabelecimento das condições do veículo, compreendendo todos os serviços executáveis em oficinas mecânicas reparadoras ou concessionárias, que venham a ocorrer fora dos períodos estabelecidos para execução das manutenções preventivas, para correções de defeitos aleatórios resultantes de desgaste e/ou deficiências de operação, manutenção e fabricação, garantindo a operacionalidade do veículo, além de preservar a segurança de pessoas e bens.

4.1.5. Devem ser observadas e realizadas as revisões periódicas conforme manual do fabricante, atendendo todas as exigências legais para manter a garantia de fábrica, realizadas em Concessionárias/Serviços Autorizados, conforme a marca dos veículos, em período de garantia e/ou quando da aquisição de novos veículos.

4.1.6. As descrições trazidas neste item 4.1. e seus subitens do Termo de Referência podem ser complementadas pela descrição presente nos anexos deste documento.

4.2. Da rede credenciada

4.2.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de manutenção (com reboque/guincho, quando necessário), por meio de rede credenciada de oficinas e estabelecimentos do setor de reposição automotiva, no mínimo, nos municípios descritos no Anexo F deste Edital, devendo manter neles, pelo menos, a quantidade mínima de oficinas e estabelecimentos especificados no referido Anexo.

4.2.1.1. O procedimento padrão de cotações está descrito no Anexo A.

4.2.1.2. Se não houver 3 (três) oficinas e estabelecimentos no município onde se encontra o veículo, as cotações deverão ser realizadas em oficinas e estabelecimentos de municípios mais próximos do local onde o veículo se encontra, localizados até a distância máxima de 35 km.



4.2.1.3. Havendo disponibilidade de rede credenciada em outro estado da federação a manutenção poderá ser realizada se houver necessidade por parte do órgão/entidade contratante.

4.2.2. A CONTRATADA deverá cadastrar e manter uma rede credenciada de oficinas e estabelecimentos do setor de reposição automotiva formada por oficinas, autopeças, distribuidoras e concessionárias autorizadas a prestarem o serviço de manutenção preventiva e corretiva à frota de veículos dos órgãos/entidades contratantes. Ainda, deverá disponibilizar serviços de assistência em situações emergenciais, como serviço de reboque/guincho, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, conforme regras e quantidades estabelecidas nos Anexos A e F.

4.2.3. As oficinas e estabelecimentos da rede credenciada devem atender às necessidades de manutenção da frota de veículos dos órgãos/entidades contratantes em regime de:

4.2.3.1. Assistência a uma ou mais multimarcas de veículos;

4.2.3.2. Assistência a uma ou mais categorias de veículo;

4.2.3.3. Assistência a uma ou a várias especialidades, conforme necessidade do veículo.

4.2.4. As oficinas e estabelecimentos da rede credenciada devem ter estrutura adequada ao tipo de serviço prestado/produto comercializado e aos tipos de veículos atendidos, compreendendo:

4.2.4.1. Dispor de área física adequada à prestação dos serviços de manutenção. Os veículos não poderão, em hipótese alguma, permanecer do lado de fora do estabelecimento durante o período de manutenção;

4.2.4.2. O estabelecimento credenciado deverá contar com instalações que garantam o mínimo de segurança, sendo, pelo menos, totalmente cercado.

4.2.4.3. Possuir equipamentos eletrônicos apropriados para aferições e regulagens de motores, balanceamentos e geometrias de rodas; equipamentos computadorizados para a leitura e o rastreamento de todo o sistema de injeção eletrônica; equipamentos ópticos ou computadorizados para alinhamento de direção; e ainda, equipamentos indispensáveis aos serviços de lanternagem.

4.2.4.4. Possuir elevadores para veículos leves e/ou pesados;

4.2.4.5. Possuir câmara metálica para pintura de veículos, totalmente em aço galvanizado com capacidade para pintura de veículos leves e/ou pesados e em conformidade com as normas de segurança, qualidade e controle ambiental, tais como: pressão positiva, isolamento térmico, sistema de purificação de ar “a seco” e aquecimento ambiental, através de circulação de ar quente, com queimadores a gás e/ou diesel;

4.2.4.6. Possuir autorização para utilização de placa de experiência (placa verde) para testes;

4.2.4.7. Dispor de equipe técnica qualificada a realizar os serviços;



4.2.4.8. Possuir equipamentos com recursos de tecnologia da informação que permitam o acesso ao sistema de gestão da CONTRATADA.

4.2.4.9. As oficinas credenciadas têm a obrigação de possuir a tecnologia necessária para apresentar as imagens e/ou vídeos necessários para comprovação de realização de serviço.

4.2.5. As oficinas e estabelecimentos credenciados deverão prestar os serviços de manutenção, no mínimo, de segunda-feira a sexta-feira das 8:00 às 18:00 horas.

4.2.6. O credenciamento de novas oficinas e estabelecimentos, conforme a necessidade dos órgãos/entidades contratantes, deverá ser efetivado pela CONTRATADA no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da data da solicitação formal.

4.2.6.1. Na solicitação emitida deverá ser informado o tipo de serviço de que se tem necessidade e o município em que ele deverá ser prestado, sendo vedada qualquer indicação ou referência à estabelecimento específico.

4.2.7. A contratada deverá verificar a regularidade do estabelecimento no momento do credenciamento, e no contrato firmado com a credenciada deverá ficar responsável por manter regularidade periodicamente e se responsabilizar em fornecer peças originais e/ou indicadas pelo fabricante.

4.2.8. As eventuais alterações ou mudança das oficinas e estabelecimentos credenciados devem ser comunicadas imediatamente aos CONTRATANTES por escrito ou pelo sistema de gestão.

4.2.9. Deverá ser possível, via sistema de gestão, visualizar a relação atualizada de oficinas e estabelecimentos da rede credenciada apta a atender aos veículos dos órgãos/entidades contratantes, assim como seus dados cadastrais.

4.2.9.1. A listagem deve ter, pelo menos, nome do estabelecimento, telefone ativo, serviços atendidos, endereço completo, último serviço realizado e última cotação respondida.

4.2.10. A CONTRATADA é a única responsável pelo pagamento à rede credenciada, decorrente dos serviços de manutenção efetivamente realizados, ficando registrado que os órgãos/entidades contratantes não respondem solidária ou subsidiariamente por esse pagamento.

4.2.11. Em todas as notas fiscais emitidas pelas oficinas e estabelecimentos da rede credenciada deverá haver a informação de que a prestação do serviço e/ou fornecimento de peças se deu com intermediação da CONTRATADA.

4.2.12. A oficina credenciada, sempre que solicitada pela CONTRATANTE, deverá fornecer as notas fiscais de aquisição das peças fornecidas na manutenção realizada;

4.2.13. A oficina credenciada, sempre que solicitada pela CONTRATANTE, deverá apresentar as peças substituídas, que devem ser as mesmas das imagens registradas no sistema antes da realização do serviço;



4.2.14. As credenciadas devem ter práticas condizentes com a execução do serviço, sendo avaliadas pelos aprovadores da contratante, nos moldes do anexo A, item 4 e seu subitens.

4.2.14.1. As práticas mencionadas no subitem imediatamente anterior serão critérios avaliativos durante a execução do contrato, sendo responsabilidade da contratada garantir a disponibilidade das informações para os demais usuários do serviço e participantes desta contratação, seguindo o questionário apresentado no Anexo H – Avaliação da qualidade do serviço da credenciada.

4.2.14.2. Deverá ser garantido o sigilo do realizador da avaliação, exceto se estabelecimento credenciado discordar da avaliação prestada e pedir intermediação da CONTRATADA para reavaliação ou correção de informações.

4.2.14.3. A CONTRATADA deverá manter rigoroso controle sobre a rede credenciada, em especial, quantos à capacidade operativa de manutenção e prestação do serviço, com inspeções periódicas semestrais nos locais de execução, devendo ser emitido relatório ao gestor do contrato.

4.2.14.4. A contratante poderá solicitar bloqueio de determinado estabelecimento para o seu contrato, sendo a solicitação feita pelo Gestor da frota ou gestor de base, mediante requerimento fundamentado, o qual deve ser apreciado em prazo razoável (não superior a 15 dias).

4.2.14.5. Não sendo possível atender as necessidades da Contratante quanto aos credenciamentos, a Contratada deverá apresentar justificativa formal escrita para o fiscal do contrato no prazo máximo de 15 dias corridos a contar da data que for notificada da carência de credenciadas.

4.2.14.6. Na ocorrência do descrito no item acima, quando exista estabelecimento na cidade/município, mas este não aceite o credenciamento, a Contratada deverá providenciar o reparo/revisão de garantia na localidade mais próxima da unidade de lotação do veículo/máquina/equipamento a ser mantido, sendo que esse deslocamento será realizado em caminhão plataforma e às suas expensas, de forma mais célere possível, sendo utilizado o tempo estritamente necessário para que ocorra o deslocamento (ida e volta) e reparo/revisão de garantia.

4.3. Da equipe especializada para a gestão da manutenção

4.3.1. A CONTRATADA deverá possuir equipe especializada com conhecimentos e experiência em manutenção veicular para treinamento e atendimento aos gestores e usuários dos órgãos/entidades contratantes, sendo de sua competência:

4.3.1.1. Estabelecer planos de manutenção preventiva por veículo, a fim de orientar o Gestor da Frota na realização das manutenções, com base no manual do fabricante, o tipo de utilização e a intensidade de uso do veículo;

4.3.1.2. Acompanhar e controlar a execução dos planos de manutenção.



4.3.1.3. Avisar com antecedência, nos termos deste documento e seus anexos, via sistema de gestão, e-mail e/ou contato telefônico ao Gestor de Frota sobre a necessidade de efetuar a manutenção preventiva de veículo, de acordo com o plano de manutenção desenvolvido, incluindo a quilometragem e/ou data, e as peças/serviços necessários;

4.3.1.4. Prestar assistência aos usuários quanto aos procedimentos a serem seguidos para manutenção preventiva, corretiva, preditiva, em garantia, serviço de reboque/guincho, bem como em caso de sinistro;

4.3.1.5. Direcionar os veículos preferencialmente para as oficinas e estabelecimentos da rede credenciada mais próximos, passíveis de realizar a manutenção requerida, respeitando a distância máxima de onde o veículo se encontra, considerando-se o histórico de preços, os gastos necessários para locomoção (reboque/guincho, diárias para condutor, combustível, dentre outros);

4.3.1.5.1. Solicitar o serviço de reboque/guincho caso haja a necessidade de locomoção do veículo para oficina ou estabelecimento da rede credenciada ou para oficina própria (orgânica).

4.3.1.6. Direcionar os veículos apenas para oficinas e estabelecimentos que tenham disponibilidade de espaço e pessoal técnico para a realização da manutenção nos tempos previstos nesse Edital;

4.3.1.7. Avaliar tecnicamente os orçamentos registrados no sistema de gestão, verificar se os itens se encontram em garantia e realizar vistoria por imagem dos itens a serem substituídos, quando necessário, ou quando solicitado pelo Gestor de Frota;

4.3.1.7.1. A equipe especializada poderá solicitar informações complementares, por meio de vídeos do veículo ou laudo técnico, para avaliar os serviços, peças, componentes, acessórios e demais materiais considerados necessários à manutenção, caso seja necessário, ou quando solicitado pelo Gestor de Frota.

4.3.1.8. Realizar, via sistema de gestão, a cotação eletrônica de preços em oficinas e estabelecimentos distintos, integrantes da rede credenciada, a fim de se obter os orçamentos para cada item/peça e serviços da manutenção passível de ser realizada;

4.3.1.9. Negociar pontualmente, caso seja necessário, cada item/serviço do orçamento com as oficinas e estabelecimentos da rede credenciada, com a finalidade de reduzir os referidos valores e alcançar o melhor orçamento para a Administração;

4.3.1.9.1. A negociação deverá ser feita a partir dos preços oficiais das peças, componentes, acessórios e materiais com a aplicação do desconto presente na Proposta Comercial Final, dos tempos de reparo oficiais, e dos preços da hora/homem constantes no item 3.3.4 do Anexo A.

4.3.1.10. Apresentar, via sistema de gestão, para a aprovação do Gestor de Frota, a combinação econômica de menor valor, ou melhor custo/benefício, acompanhado de todas as cotações realizadas, assim como as comprovações de economicidade, tanto para peças e serviços quanto para serviços de reboque/guincho quando necessários;



4.3.1.11. Garantir que os orçamentos apresentados ao Gestor para aprovação estejam em conformidade com os subitens 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5 e 4.4.6.

4.3.1.12. Acompanhar remotamente a finalização da manutenção e a entrega do veículo pela oficina/estabelecimento ao servidor do órgão/entidade contratante;

4.3.1.13. Orientar os gestores dos órgãos/entidades sobre os procedimentos de aprovação no sistema de gestão;

4.3.1.14. Acompanhar as garantias das peças, componentes, acessórios, materiais e serviços realizados pela rede credenciada e solicitar junto a esta a reparação das mercadorias e serviços executados com vícios, defeitos, incorreções, erros, falhas, imperfeições ou recusados pelo gestor da frota dos órgãos/entidades contratantes, sem quaisquer ônus a estes.

4.3.2. A equipe especializada deverá ter, em sua composição, profissionais - engenheiros ou técnicos - com formação em mecânica de veículos e com experiência em manutenção veicular, sendo de responsabilidade da empresa a definição do quantitativo necessário a fim de atender a todas as especificações deste termo de referência e seus anexos.

4.3.3. Deverá ainda, ser disponibilizado uma equipe da CONTRATADA, para, juntamente com a equipe gestora da frota estadual, auxiliar os CONTRATANTES em quaisquer assuntos condizentes com o contrato, por meio do suporte técnico dedicado.

4.4. Do fornecimento de materiais e mão de obra

4.4.1. A CONTRATADA e/ou sua rede credenciada devem efetuar o fornecimento de peças, componentes, acessórios e materiais, inclusive óleos lubrificantes e pneus automotivos, para a manutenção da frota de veículos dos órgãos/entidades contratantes, em conformidade com as regras a seguir:

4.4.1.1. Somente fornecer peças, componentes, acessórios e materiais após aprovação expressa dos Gestores de Frota competentes. A aprovação deverá ser feita exclusivamente através do sistema de gestão.

4.4.1.1.1. No caso de execução de serviços ou utilização de peças/materiais antes da aprovação por parte do Gestor de Frota, nenhum valor referente ao que foi executado será devido pelos CONTRATANTES caso haja um cancelamento ou aprovação parcial dos orçamentos e/ou cotações.

4.4.1.2. Utilizar preferencialmente peças genuínas, ou seja, comercializadas exclusivamente pelas revendedoras autorizadas das marcas;

4.4.1.3. Aceitar o uso de peças originais, quando na ausência de genuínas ou quando a utilização destas não for viável financeiramente desde que autorizado/solicitado pelo Gestor de Frota;

4.4.1.4. Utilizar, em caráter de exceção, peças de 1ª linha/paralelas, desde que devidamente justificada a necessidade pela equipe especializada.



4.4.1.5. A autorização para o fornecimento de peças originais e/ou 1ª linha será feita exclusivamente por meio do sistema de gestão pelo Gestor da Frota.

4.4.2. Os limites de preço das peças originais e paralelas/1ª linha deverão ter por referência o valor registrado para a peça genuína na tabela orçamentária eletrônica de referência, sendo:

4.4.2.1. para peças originais 95% do valor da peça genuína;

4.4.2.2. para peças paralelas/1ª linha 90% do valor da peça genuína;

4.4.2.3. em nenhuma hipótese as peças paralelas ou originais podem ter preço de transação maior que o preço da peça genuína na tabela orçamentária eletrônica de referência.

4.4.2.4 se, durante a execução contratual, contratada e contratante entenderem que as porcentagens do item 4.4.2 e seus subitem devem ser reajustadas, poderá ocorrer o ajuste, desde que seja informado ao DTERS previamente, respeitando, em qualquer situação o disposto no subitem 4.4.2.3.

4.4.3. É vedado o uso de peças originais e de 1ª linha nas manutenções em que seu uso implicar a perda da garantia de fábrica do veículo.

4.4.4. Os preços das peças e acessórios de manutenção, que compõem a Tabela Orçamentária Eletrônica de Referência descrita no anexo A, serão mensurados adotando-se como referência os parâmetros constantes em tabelas homologadas de preços de peças, disponível no Sistema de Gestão da Contratada, emitidas com base em informações disponibilizadas por fabricantes ou instituições oficiais, a exemplo das tabelas Órion, Audatex, Cilia, entre outras reconhecidas nacionalmente.

4.4.4.1. Para as cotações serem aceitas, os preços unitários de peças, componentes, acessórios e materiais precisam ser inferiores ou, pelo menos, iguais aos preços oficiais do fabricante/montadora com a aplicação do desconto constante de sua Proposta Comercial da CONTRATADA.

4.4.4.2. Nos casos de não identificação de preços nas tabelas oficiais, deve-se seguir as instruções do anexo A, subitem 3.5.4.2.

4.4.5. O órgão gestor da frota estadual de veículos do estado poderá, mediante solicitação justificada dos órgãos e entidades da administração direta e indireta, autorizar as aquisições/contratações de peças/serviços como pneus, baterias e blindagem, sempre que restar comprovada a vantajosidade e economicidade destas aquisições para a administração pública.

4.4.6. Os serviços de mão de obra de manutenção serão executados adotando-se como referência os parâmetros para o valor da hora do serviço, assim como a quantidade de horas necessárias para sua realização.

4.4.6.1. A quantidade de horas necessária para cada serviço realizado deverá ter como base tabelas homologadas de tempos padrão de serviços, disponíveis no Sistema de Gestão da



Contratada, emitidas por fabricantes ou instituições oficiais (tabelas tempárias).

4.4.6.2. O valor máximo permitido para a hora de serviço da mão de obra deve ser inferior ou, pelo menos, igual ao preço da hora/homem por tipo de veículo constantes da tabela do item 4.4.6.3, descontado da porcentagem de desconto da Proposta Comercial Final da CONTRATADA.

4.4.6.3. A Tabela abaixo apresenta os valores limites de mão de obra da hora-homem aceitos na precificação dos serviços de manutenção, segundo a categoria de veículo.

Valor da hora do serviço por tipo de frota				
Veículos leves	Veículos médios	Veículos pesados	Motocicleta	Equipamentos
R\$ 110,00	R\$ 140,00	R\$ 200,00	R\$ 80,00	R\$ 200,00

*Valores obtidos por meio de pesquisa de preços em contratos administrativos e no próprio contrato anterior do RS, em outubro de 2024.

4.4.6.4. O valor máximo permitido para os serviços de guincho deve ser inferior ou, pelo menos, igual ao estabelecido na tabela, por tipo de veículo, constantes da tabela do item 4.4.6.5.

4.4.6.5. A Tabela abaixo apresenta os valores limites do serviço de guincho, segundo a categoria de veículo.

Tabela Referência de custos guincho - saída de 30 km					
Tipo de Frota	Valor fixo saída	Km rodado (horário comercial)	Km rodado (fora do horário comercial)	Km rodado (terra)	Hora parada
Veículos leves e motos	R\$ 180,00	R\$ 3,27	R\$ 4,91	R\$ 3,52	R\$ 66,33
Veículos médios	R\$ 300,00	R\$ 4,09	R\$ 6,14	R\$ 4,39	R\$ 94,77
Veículos pesados	R\$ 540,00	R\$ 6,48	R\$ 9,72	R\$ 6,72	R\$ 110,94

4.4.6.6. Os valores constantes do 4.4.6. e seus subitens podem ser atualizados, por meio de solicitação da contratada, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, do sistema nacional de índices de preços ao consumidor, ou outro que venha a substituí-lo, observado o interregno de um ano da data da proposta do pregão ou do último reajuste.

4.5. Da execução dos serviços de manutenção pelos estabelecimentos credenciados

4.5.1. Para a execução dos serviços de manutenção da frota de veículos dos órgãos/entidades contratantes as oficinas e estabelecimentos da rede credenciada devem:

4.5.1.1. Realizar o orçamento sem ônus aos órgãos/entidades contratantes, exceto nos casos que envolverem a desmontagem do motor do veículo;



4.5.1.2. Para a exceção do item 4.5.1.1. o ônus deste tipo de orçamento deverá ser apresentado em horas de trabalho (quantidade e valor), passando por aprovação antes da sua execução, podendo ou não ser cobrado este serviço pela credenciada.

4.5.1.2.1. Caso a desmontagem e/ou realização de orçamento envolva a utilização de produtos para limpeza, para remoção de oxidação e/ou similares, a equipe especializada deverá informar ao Gestor de Frota e obter sua autorização formal para a utilização, visto que, neste caso, tais produtos poderão ser cobrados do CONTRATANTE.

4.5.1.2.2. O custo da hora de trabalho empregada no orçamento, assim como a quantidade empregada deve estar de acordo com as especificações do item 4.4.6. e seus subitens, que tratam da precificação da mão de obra empregada na execução deste contrato.

4.5.1.3. Registrar no sistema de gestão o orçamento da manutenção, bem como as reduções em seus valores, que será validado pela equipe especializada e encaminhado ao Gestor da Frota para a aprovação;

4.5.1.4. Disponibilizar local adequado para inspeção prévia de todas as peças a serem substituídas nos veículos, fornecendo a relação de peças e seus respectivos códigos, que serão verificados pela equipe especializada e pelo Gestor da Frota e/ou comissão especialmente designada pelos órgãos/entidades contratantes, se necessário ou solicitado.

4.5.1.5. Certificar-se que já houve aprovação e autorização pelo Gestor de Frota, para então iniciar a manutenção.

4.5.1.6. Executar nas suas instalações os serviços de manutenção preventiva e corretiva de acordo com sua especialidade, com fornecimento de peças, componentes, acessórios e materiais necessários à manutenção da frota de veículos dos órgãos/entidades contratantes;

4.5.1.7. Executar somente os serviços aprovados, com pessoal qualificado, mediante o emprego de técnica, equipamentos e ferramentas adequados, em conformidade com as especificações de fábrica/montadora, devolvendo o veículo em perfeitas condições de funcionamento;

4.5.1.8. Entregar o veículo, logo após a conclusão dos serviços, limpo interna e externamente;

4.5.1.9. Responsabilizar-se pelos danos causados à veículos, decorrentes de erros ou falhas nos serviços por ele prestados, que forem identificados em inspeção de vistoria e/ou laudo técnico nos respectivos veículos.

4.5.1.9.1. O pagamento das despesas relativas às vistorias e laudos técnicos será realizado exclusivamente pela CONTRATADA, que será reembolsada posteriormente pelo órgão/entidade contratante que procedeu com a autorização desde que fique comprovado que não houve culpa por parte do estabelecimento que executou a manutenção.

4.6. Do fluxo de atendimento aos chamados

4.6.1. As especificações mínimas do fluxo de atendimento ao chamado estão dispostas no anexo A.



4.6.2. Caso haja algum fato fundamentado que atrase a geração do orçamento, o estabelecimento deverá justificar à equipe especializada que comunicará ao Gestor de Frota (formalmente, via sistema de gestão), que se reserva no direito de aceitar ou não a justificativa.

4.6.3. A qualquer momento, a CONTRATANTE poderá realizar cotações no mercado de forma a verificar se os preços apresentados pela CONTRATADA estão coerentes com o esperado;

4.6.4. As trocas de oficina devem ocorrer nas seguintes situações:

4.6.4.1. Oficina foi descredenciada devido a apuração de ocorrências ou outro tipo de impedimento e os serviços de manutenção no veículo ainda não iniciaram;

4.6.4.2. A equipe especializada direcionar o veículo erroneamente para uma oficina que não possui capacidade técnica para realizar a manutenção;

4.6.4.3. A equipe especializada decidir pela troca de estabelecimento por motivos técnicos ou outros que impossibilitem o início ou continuidade da manutenção;

4.6.4.4. A oficina para onde o veículo foi direcionado inicialmente identificar algum problema não informado pela CONTRATANTE, que não tenha capacidade técnica para sanar;

4.6.4.5. Os serviços aprovados na combinação econômica não forem aqueles do estabelecimento onde se encontra o veículo e o Gestor de Frota decida por trocar de estabelecimento.

4.6.5. Os custos para deslocamento do veículo, caso haja, será de responsabilidade da CONTRATADA para a situações previstas nos itens 4.6.4.1, 4.6.4.2 e 4.6.4.3, e da CONTRATANTE para as situações previstas nos itens 4.6.4.4 e 4.6.4.5.

4.6.5.1. O sistema de gestão deverá possuir funcionalidade que permita registrar a movimentação do veículo quando ocorrer a troca de oficina, informando tanto a oficina para onde o veículo foi inicialmente direcionado, quanto a oficina onde ocorrerá a manutenção.

4.6.5.2. Os casos que se encaixarem no tópico 4.6.4.4. e 4.6.4.5. devem ser direcionados pela equipe da contratada, inclusive a forma de movimentação do veículo, sendo necessário o aceite do solicitante caso o guincho seja necessário, devendo ele estar presente no orçamento.

4.6.5.3. A contratada deve exigir que sua rede credenciada compartilhe com a contratante a localização atual do veículo, não devendo o veículo ser movimentado sem a prévia comunicação e anuência da entidade detentora da carga/propriedade do veículo.

4.6.6. Somente se não existir informações sobre preços de peças, componentes, acessórios e materiais, bem como sobre os tempos de reparo, nas tabelas oficiais adotadas, a equipe especializada poderá utilizar como referência os preços e tempos históricos praticados por sua rede credenciada.



4.6.7. Quando o valor do orçamento final aprovado pelo Gestor da Frota, associado às despesas com manutenção do veículo nos últimos 12 (doze) meses, for superior ao valor referencial limite de manutenção, nos termos definidos pelo Anexo A, a manutenção em questão somente será liberada após a autorização do Gestor de Frota (perfil nível 5).

4.6.8. Quando o valor do orçamento final aprovado pelo Gestor da Frota, associado às despesas com manutenção do veículo nos últimos 12 (doze) meses, for superior a 50% do valor referencial limite de manutenção, nos termos definidos pelo Anexo A, a manutenção em questão somente será liberada após a autorização do Gestor da base (perfil nível 4).

4.6.9. Os prazos para execução da manutenção, de que trata o anexo A, serão contados em dias úteis, iniciando-se no primeiro dia útil após a aprovação do orçamento pelo Gestor de Frota.

4.6.10. O valor referencial limite de manutenção do veículo deverá ser exibido no sistema de gestão automaticamente, quando da solicitação de manutenção, de forma que os gestores tenham pleno conhecimento dos valores para melhor análise na tomada de decisão quanto à execução dos serviços.

4.6.11. O valor venal dos veículos, presente na tabela FIPE, deve ser trazido diretamente pelo sistema, utilizando as fontes que forem necessárias para prestação da informação.

4.6.12. Na ausência de qualquer forma de precificação ou parametrização de valor venal, o bem ou veículo deverá ser avaliado pelo gestor de frota (nível 5) e cabe ao mesmo a precificação, bem como a realização de manutenções no veículo.

4.6.13. Os veículos considerados históricos ou com idade avançada devem ser analisados no caso a caso sobre a substituição na frota. É responsabilidade do gestor da frota a avaliação destes casos, sempre considerando o princípio da eficiência do serviço público e economicidade.

4.6.14. Os veículos considerados especiais devem ser apontados no momento do cadastro, assim como o seu valor de aquisição, sendo tarefa do sistema o cálculo do valor referencial limite de manutenção, nos termos do anexo A.

4.7. Das condições de retirada do veículo

4.7.1. Todo serviço realizado pela rede credenciada da CONTRATADA deverá ser passível de aceite pelos órgãos/entidades contratantes, que adotarão os seguintes procedimentos para recebimento do veículo:

4.7.1.1. Recebimento provisório: será realizado pelo servidor designado a retirar o veículo da rede credenciada ao término da manutenção. Este servidor deverá conferir se as peças e serviços descritos na ordem de serviço foram utilizados/aplicados ao veículo nas quantidades indicadas, a qualidade do serviço prestado, se o veículo se encontra limpo, internamente e externamente. Caso encontre alguma irregularidade, o veículo não deverá ser retirado. Se a



solução não ocorrer no ato, a equipe especializada deverá ser acionada para as devidas tratativas, com fixação de prazos.

4.7.1.2. Transação efetivada: Decorrido o prazo de contestação, sem nenhum apontamento ou requisição, nos termos do anexo A, será considerado recebimento definitivo e transação efetivada.

4.7.2. Os CONTRATANTES acompanharão a qualidade do serviço de gerenciamento prestado pela CONTRATADA, devendo notificá-la na ocorrência de qualquer irregularidade e informar.

4.7.3. Em caso de irregularidades não sanadas pela CONTRATADA, o Gestor de Frota ou comissão reduzirá a termo os fatos ocorridos e encaminhará à autoridade competente do órgão/entidade para a aplicação das penalidades previstas neste Edital.

4.7.4. Havendo a necessidade de providências por parte da CONTRATADA, os prazos de pagamento serão suspensos, sendo a prestação do serviço enquadrada como “em atraso”, sujeito a aplicação de multa sobre o valor do serviço em atraso (considerando como valor do serviço o preço do reparo somado ao valor da taxa de administração sobre o reparo) e, conforme o caso, a outras sanções estabelecidas na Lei 14.133/2021 e em Edital, com observância do devido processo administrativo, respeitando-se o contraditório e a ampla defesa.

4.7.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

4.7.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

4.8 Do sistema

4.8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado e integrado de gestão que interligue a rede credenciada, a equipe especializada e os órgãos/entidades contratantes, em ambiente seguro; que seja executado via web browser (internet), possua funcionalidades que permitam a solicitação, o registro, o planejamento, o acompanhamento e o controle das manutenções dos veículos oficiais; tenha funcionamento online e em tempo real para o registro e consulta de dados, e emita relatórios operacionais e gerenciais.

4.8.1.1. A base de dados de serviços, peças e acessórios deve ser, obrigatoriamente, padronizada conforme práticas de mercado, seja de acordo com a nomenclatura das montadoras, codificação de peças e acessórios ou outra forma que atenda ao exigido.



4.8.2. O sistema deverá possuir disponibilidade de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, salvo em previsões de manutenções programadas e informadas com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.

4.8.3. O sistema deverá conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

4.8.3.1. Registro do plano de manutenção preventiva por veículo;

4.8.3.2. Solicitação de manutenção, pelo usuário, via Web;

4.8.3.3. Registro do orçamento de cada manutenção, que deverá conter, no mínimo, placa e o hodômetro do veículo, nome do condutor que entregou o veículo; a relação de peças, acessórios, componentes, materiais e suas respectivas quantidades e preços (unitário e total); a relação de serviços e seus respectivos tempos e preços (unitário e total) e as datas da entrada e saída do veículo e da emissão do orçamento, além do tipo de manutenção (corretiva, preventiva, aquisição, sinistro, em garantia);

4.8.3.3.1. Caso tenha havido a utilização de serviço de reboque/guincho, este deverá estar contemplado nas informações referentes à manutenção ocorrida.

4.8.3.3.2. Todos os serviços inseridos nos orçamentos deverão estar devidamente especificados e deverão estar vinculados a uma peça/acessório, de forma que seja possível identificar exatamente qual o tipo de serviço será executado e em qual componente.

4.8.3.3.3. Não poderá haver, em nenhuma hipótese, registros de serviços “genéricos”, como exemplos “revisão geral” e “outros serviços”, assim como peça/item/acessório sem preço correspondente de mão de obra, exceto se se tratar de caso de mera aquisição.

4.8.3.3.4. O registro do orçamento deverá ser feito exclusivamente pela rede de oficinas e estabelecimentos do setor de reposição automotiva credenciada à CONTRATADA.

4.8.3.3.5. No registro do veículo no estabelecimento onde será feito o orçamento inicial, o sistema deverá, obrigatoriamente, exigir senha do condutor que realizar a entrega.

4.8.3.3.5.1. Antes da exigência da senha, o sistema deverá exibir os dados do veículo inseridos pelo estabelecimento para que o condutor as confirme, mediante sua senha, que deverá estar válida.

4.8.3.3.5.2. A senha do condutor é pessoal e intransferível.

4.8.3.4. Registro e controle das garantias de peças, componentes, acessórios, materiais e serviços.

4.8.3.4.1. O sistema deverá permitir consulta de peças em garantia, por veículo, unidade ou por órgão/entidade contratante.

4.8.3.4.2. O sistema deverá permitir, no cadastro dos veículos, informar sobre a garantia de fábrica, com a quilometragem máxima coberta pelo contrato de aquisição, ou período de cobertura, conforme o manual do bem ou veículo.



4.8.3.4.3. O módulo de manutenção preventiva deve ter a gestão dos casos descritos no item 4.8.3.4.2, trazendo, ainda, um sistema de aviso com 300 km de antecedência antes de cada nova etapa da manutenção preventiva.

4.8.3.4.4. Para os casos de manutenção preventiva especificado no manual do bem ou veículo baseado no período de compra, a contratada deverá emitir um sistema de aviso uma semana antes do período de referência.

4.8.3.5. É obrigatória, a cada ordem de serviço, já na cotação e orçamentação, a classificação das peças em genuínas, originais ou 1ª linha. Na abertura do chamado, o órgão deve manifestar a intenção de qualquer tipo de peça ou apenas original/genuína.

4.8.3.6. Cada ordem de serviço deve ter a classificação em: manutenção corretiva, manutenção preventiva ou em garantia, aquisição de itens e reparação decorrente de danos/incidentes/sinistros.

4.8.3.7. Procedimento de vistoria por imagem ou vídeo, através de upload de fotografias e vídeos do veículo, a fim de subsidiar a avaliação e recomendação da manutenção apropriada pela equipe especializada, bem como conferência do gestor da frota do órgão/entidade contratante.

4.8.3.8. Cotação eletrônica automatizada de preços na rede credenciada com no mínimo 3 (três) orçamentos para cada peça/material e/ou serviço, em oficinas e estabelecimentos distintos. É facultado ao Gestor de Frota solicitar, sempre que julgar necessário, outras cotações, sem restrição à quantidade, devendo o sistema permitir o registro dessas cotações adicionais.

4.8.3.8.1. O sistema deverá permitir solicitação de memória de cálculo para qualquer ordem de serviço realizada durante a execução contratual, enfatizando:

4.8.3.8.1.1. O preço referencial da(s) peça(s) transacionada(s), assim como a origem do valor (tabela eletrônica de referência ou pesquisa de mercado);

4.8.3.8.1.2. A tabela utilizada para medição do tempo do serviço (tabela oficial da montadora ou levantamento do histórico de serviços)

4.8.3.9. Em manutenções em que haja participação de mais de 1 (um) estabelecimento, o sistema deverá possuir indicação informando em qual estabelecimento o veículo foi registrado fisicamente (onde ocorreu o registro de entrada). No momento da retirada do veículo, o sistema deve assegurar que quaisquer orçamentos/cotações relacionados à manutenção do veículo devem, obrigatoriamente, estar finalizados.

4.8.3.9.1. Como regra, visando ao princípio da eficiência, os serviços devem ser executados em apenas um estabelecimento, exceto quando a economia gerada se sobreponha aos deslocamentos necessários.

4.8.3.9.2. As peças e acessórios poderão ser fornecidos por mais de um estabelecimento.



4.8.3.9.3. É de responsabilidade da contratada o deslocamento dos veículos entre oficinas quando a execução da ordem inicial envolver mais de uma credenciada para a conclusão total do serviço.

4.8.3.9.4. Havendo a necessidade de cotação auxiliar para a conclusão da ordem de serviço, esta deverá ser realizada em nova ordem de serviço de acordo com o disposto no Anexo A.

4.8.3.10. Alteração dos itens do orçamento pelo estabelecimento, a partir da verificação de garantia ou em decorrência da negociação sobre eles.

4.8.3.10.1. Caso haja algum item/serviço em garantia, é obrigatório que o sistema apresente alarme ao ser aberta uma OS relacionada ao item/serviço em garantia, sendo exibido com essa informação para as devidas tratativas por parte da equipe especializada e/ou Gestor da Frota.

4.8.3.11. Apresentação através de rotina específica, consulta ou relatório, dos dados de todas as cotações realizadas para cada manutenção, com a indicação da combinação econômica de menor preço.

4.8.3.12. Aprovação parcial, total ou reprovação dos orçamentos por parte do Gestor de Frota do órgão/entidade contratante, através de senha pessoal e intransferível.

4.8.3.12.1. Quando da aprovação parcial pelo Gestor de Frota do Órgão, a equipe especializada deverá reavaliar a ordem de serviço com o objetivo de verificar que o(s) serviço(s) excluído(s) não comprometem o desempenho do veículo, registrando em campo próprio no sistema de gestão a informação para subsidiar o Gestor de Frota do Órgão na decisão final.

4.8.3.13. Possibilidade de solicitação, pelo Gestor de Frota, de revisão dos orçamentos/cotações.

4.8.3.14. Criação de Ordens de Serviços relativas às manutenções aprovadas.

4.8.3.14.1. Registro de todas as datas dos eventos da manutenção, desde o registro até sua finalização contendo, pelo menos: Data da solicitação da manutenção; Data do registro de entrada no estabelecimento; Data da finalização da orçamentação; Data das aprovações pelo solicitante; Data do início da manutenção; Data do término da manutenção; Data da retirada do veículo; Data da contestação, se for o caso.

4.8.3.14.2. Para cada manutenção, o sistema deverá registrar: o estabelecimento, os dados cadastrais dos responsáveis pelas aprovações e do condutor responsável pela entrega e retirada do veículo.

4.8.3.14.3. Cada manutenção deve ser apresentada e visualizada em conjunto, por completo no sistema de gestão através de seu número identificador (ID Manutenção).

4.8.3.14.4. Cada ordem de serviço (OS) deverá ter um número de transação correspondente, como chave primária, não podendo este número ter outro correspondente no sistema.



4.8.3.15. O sistema deverá registrar os dados do órgão/entidade contratante em todas as etapas do processo, informando nome, sigla, código, conforme cargas importadas do sistema.

4.8.3.16. O sistema deve verificar, automaticamente, se todas as exigências para aprovação do Gestor foram atendidas, tais como a comprovação dos preços das montadoras, tabelas tempárias, checklist, dentre outros.

4.8.3.17. O sistema deve exibir o nome do técnico da equipe especializada responsável pelo atendimento da manutenção.

4.8.3.18. O sistema deve permitir no mínimo as seguintes parametrizações:

4.8.3.18.1. dos valores da hora de serviço para veículos leves, médios, pesados, equipamentos e motos, com valor máximo relativo ao registrado nos termos desta contratação, já inseridos os descontos da proposta comercial;

4.8.3.18.2. dos descontos para fornecimento de peça genuína, original e 1ª linha registrados na proposta do contrato;

4.8.3.20.3. do valor para saída do reboque e demais custos envolvidos, nos termos do tópico 4.4.6.4.

4.8.3.20.4. Dos valores brutos e líquidos (após descontos) dentro do orçamento, para serviços e peças.

4.8.3.20.4. Do valor máximo permitido para transação das peças, com base na tabela eletrônica de referência, seguindo as orientações do tópico 4.4.4.

4.8.3.20.5. Da quantificação de horas, com base nas tabelas tempárias, para os serviços orçados.

4.8.3.21. O sistema deve enviar alertas por e-mail aos aprovadores e gestores de base (ou analistas por ele designados), nas seguintes situações, pelo menos:

4.8.3.21.1. Necessidade da realização de manutenção preventiva de veículos, considerando, inclusive, o estabelecido nos planos de manutenção, com aviso prévio conforme o estabelecido no item 4.8.3.4.3.

4.8.4. Cada manutenção somente será liberada após validação dos requisitos pré-definidos, sendo estes, no mínimo, a identificação do veículo, a identificação do condutor que entregou o veículo e a aprovação do orçamento pelo Gestor da Frota do órgão/entidade contratante, que também deverá ser identificado pelo sistema.

4.8.4.1. Deverá haver, ainda, uma trava no sistema, a ser autorizada exclusivamente pelo Gestor de Base (nível 4), ou nível acima deste, quando o valor do orçamento, somado ao valor total das manutenções efetuadas no veículo nos últimos 12 (doze) meses, for superior a percentual do valor de avaliação do veículo, nos termos no anexo A, podendo o critério ser alterado conforme orientação do órgão gestor da frota estadual, por meio do seu departamento de transportes.



4.8.4.1.1. Quando da ocorrência dessa regra, o sistema deverá emitir alerta com envio de e-mail automaticamente para o gestor de base e gestor da frota.

4.8.4.1.2. Deverá ser possível ao DTERS/SPGG consultar o orçamento em questão além de emitir relatório sobre as informações, inclusive a justificativa.

4.8.4.1.3. As informações sobre despesas com manutenção nos últimos 12 (doze) meses, bem como sobre o valor de referência de manutenção do veículo (nos termos do Anexo A, subitem 1.29) serão atribuições da contratada, devendo buscar em outras fontes o caso dos veículos que não possuam FIPE no cadastro estadual.

4.8.4.2. De igual maneira, nos casos de ordens especiais, conforme descrito no item 3.6 do anexo A e seus subitens, o sistema deverá travar o seguimento dos demais passos de realização da OS até a autorização do gestor de base ou analista com permissão concedida.

4.8.5. Para a aprovação da manutenção, é obrigatória a comprovação prévia por parte da CONTRATADA, preferencialmente por meio de sistema de orçamentação, de que:

4.8.5.1. Os preços unitários de peças, componentes, acessórios, materiais são inferiores ou, pelo menos, iguais aos preços oficiais do fabricante/montadora com a aplicação do desconto constante de sua Proposta Comercial Final.

4.8.5.2. Os tempos de reparo são inferiores ou, pelo menos, iguais aos tempos oficiais do fabricante/montadora, e os preços unitários do serviço são inferiores ou, pelo menos, iguais aos preços da hora/homem por tipo de veículo constantes neste termo de referência, já constantes os descontos da Proposta Comercial Final da contratada.

4.8.5.2.1. A cada manutenção, como forma de comprovação dos preços e tempos dos orçamentos e cotações, deverão ser inseridos no sistema de gestão os preços unitários oficiais de peças/componentes/acessórios, assim como os tempos de reparos oficiais por tipo de serviço e por marca/modelo.

4.8.5.2.2. As comprovações de cotações devem ser inseridas no sistema de gestão logo após a finalização do orçamento principal, realizado no estabelecimento onde o veículo foi registrado.

4.8.6. Somente após a finalização da manutenção e retirada do veículo pelo órgão/entidade contratante, o mesmo veículo poderá realizar manutenções em outro estabelecimento.

4.8.7. Os dados registrados no sistema relativos a todas as manutenções, aprovadas ou reprovadas, inclusive os itens dos orçamentos, das cotações e aprovações (dados dos gestores que aprovaram o serviço) devem ser coletados e armazenados em base de dados permanente, centralizada e constantemente atualizada e estar disponíveis para consultas e emissão de relatórios.

4.8.8. Os perfis de sistema serão, no mínimo, os estabelecidos no Anexo A, em sua sessão de níveis de perfis (tópico 2).



4.8.8.1. A contratada deverá realizar a criação de quantos perfis forem necessários durante a execução contratual, sempre visando ao melhor atendimento dos termos deste contrato para execução do serviço de gerenciamento de manutenção da frota.

4.8.8.2. O gestor de base (nível 4) poderá instituir quantos analistas (nível 3) considere necessário, a considerar o tamanho da sua frota, devendo, na criação do perfil com o servidor designado definir todas as permissões que entenda pertinente.

4.8.8.3. As bases contratuais poderão estabelecer tantos aprovadores quanto achem necessário.

4.8.8.4. As permissões mencionadas no item 4.8.8.2. podem ser alteradas a qualquer tempo pelo gestor de base.

4.8.8.5. As alterações de gestor de base (nível 4) ou gestor de frota do ente (nível 5) dentro do sistema devem passar pela autorização do perfil nível 6, permitido apenas aos gestores da frota estadual, como órgão responsável pelo estabelecimento de diretrizes da manutenção da frota do estado.

4.8.9. Os cadastros e desativações de veículos da frota de qualquer dos contratos firmados a partir deste processo licitatório deverão ser geridos exclusivamente pelo DTERS/SPGG, sem exceções.

4.8.9.1. As transferências de veículos entre as bases internas de cada contrato ficarão sob a responsabilidade da CONTRATANTE.

4.8.9.2. Após a desativação dos veículos, este deverá passar a possuir status de “inativo”.

4.8.9.3. Somente os perfis de gestor da frota estadual (nível 6), deverão ter disponibilidade para alterar o status do veículo de “inativo” para “ativo” novamente.

4.8.9.4. O cadastro do veículo no sistema deverá ter em campos preenchidos as informações importadas do CFVE, e, além delas, o tipo de frota ou família a qual o veículo pertence.

4.8.10. O cadastro de condutores de qualquer das participantes deverá ser centralizado no órgão gestor da frota estadual, sem exceções.

4.8.11. O sistema deverá ser capaz de emitir relatório com a relação de todos os usuários cadastrados, suas informações cadastrais, seus perfis, seus tipos e limites de alçadas, assim como o status atual (ativo ou inativo).

4.8.11.1. Quando solicitado o cancelamento para um usuário, este deverá passar a possuir status de “inativo”.

4.8.11.2. O acesso dos gestores ao sistema deverá ser feito por meio de login e senha individuais com armazenamento criptografado.

4.8.11.3. A Contratada deverá manter cadastro atualizado de toda a frota ativa e inativa do órgão gerenciador e dos participantes, bem como dos usuários autorizados a registrar as manutenções no sistema.



4.8.11.3.1. Os perfis dos usuários deverão ser atualizados automaticamente pelo sistema caso seja criada unidade dentro do órgão/entidade contratante ao qual determinado usuário (gestor da frota do ente) possua acesso, de forma que ele possa visualizar as novas unidades criadas.

4.8.12. O sistema deverá estar apto a receber e tratar informações referentes a melhorias e evoluções tecnológicas que sejam adquiridas, por parte da CONTRATANTE, e tenham impacto no objeto desta contratação, contribuindo para melhor gestão da frota.

4.8.12.1. A contratada deverá responsabilizar-se pela integração com outros sistemas de Gerenciamento de Custos e de Veículos e Equipamentos da CONTRATANTE, sem qualquer ônus para esta, durante toda a execução contratual.

4.8.13. As faturas deverão ainda demonstrar, no mínimo, as seguintes informações:

4.8.13.1. Nome do órgão/entidade contratante;

4.8.13.2. Período ao qual se refere a fatura;

4.8.13.3. O número do contrato;

4.8.13.4. Informações da fonte pagadora;

4.8.13.5. Valor aprovado pelo Gestor de Frota no sistema;

4.8.13.6. Taxa de Administração, e

4.8.13.7. Desconto referente a apuração do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

4.8.14. A fatura poderá ser centralizada ou descentralizada (ao nível de “Unidade de Veículo”, “Unidade Administrativa”, “Unidade Regional” e “Centro de Custo”), a critério do órgão/entidade contratante.

4.8.15. Deverá ser possível aos gestores de frota estabelecerem, via sistema, cotas financeiras mensais para o órgão/entidade e/ou para unidade do órgão/entidade e/ou para veículo, individualmente. A alimentação da cota poderá ser feita manual ou automaticamente a cada mês e os valores destas cotas poderão ser alterados e redistribuídos, de acordo com a necessidade dos órgãos/entidades contratantes, assim como as autorizações dadas pelo gestor de base.

4.8.15.1. A contratada deverá manter um sistema de controle de saldo virtual (segmentação orçamentária) que seja visível ao aprovador da entidade e demais perfis acima.

4.8.15.1.1. Deverá estar visível o valor de saldo total da base, deduzidos apenas os valores das OSs já transacionadas.

4.8.15.1.2. Deverá estar visível o valor comprometido de saldo da base.

4.8.15.1.3. Entenda-se por valor comprometido, que trata o subitem acima, o valor do saldo total da base subtraído do valor provisionado em OSs já aprovadas, mas ainda não finalizadas/transacionadas.



4.8.15.2. Quando houver transferência de veículos, o saldo da cota deverá retornar ao órgão/entidade e unidade de origem.

4.8.15.3. O saldo deverá ser redistribuído pelo gestor de base, ou analista por ele distribuído, não sendo permitida esta ação de forma automática no sistema.

4.8.16. O sistema deve ser integrado com o sistema de Controle da Frota de Veículos do Estado (CFVE), para:

4.8.16.1. Importação dos dados cadastrais dos veículos, condutores, órgãos/entidades e unidades, reconhecendo caracteres especiais, tais como acentos, cedilha, dentre outros. A inclusão dos dados de novos veículos, condutores, órgãos/entidades e unidades e a atualização dos dados daqueles já carregados ao sistema serão feitas por esta importação com ciclos de 2 horas.

4.8.16.1.1. Entende-se por dados cadastrais do veículo aqueles necessários à sua identificação como: placa, marca/modelo, hodômetro, ano de fabricação e do modelo, órgão/entidade e unidade que detém sua posse ou uso e situação do veículo no patrimônio estadual (ativo e inativo).

4.8.16.1.2. Entende-se como dados cadastrais do condutor aqueles necessários à sua identificação, como: CPF, nome completo, órgão/entidade a qual está vinculado, situação dele neste órgão/entidade (ativo e inativo), número da Carteira Nacional de Habilitação - CNH e a respectiva data de vencimento;

4.8.16.1.3. Exportação da base de dados do sistema de gestão com a finalidade de alimentar o CFVE, deverá ocorrer diariamente, levando em consideração a etapa da manutenção em que a Ordem de Serviço esteja no dia da integração.

4.8.16.2 Todos os serviços deverão ser monitorados e catalogados em sistema eletrônico, que faça o controle por usuário do sistema e com a capacidade de transferência destes dados – em arquivo com extensão “TXT” ou “CSV” – para a CONTRATANTE ou a quem ela indicar;

4.8.16.2.1. A rotina de transmissão de dados para a CONTRATANTE, ou a quem ela indicar, deverá conter todas as informações descritas nos itens 4.8.16.3. e 4.9.1., com troca eletrônica de dados de forma segura (EDI), além de permitir a transmissão das informações a partir de uma determinada data, indicada pela CONTRATANTE, ou incremental, isto é, apenas com informações novas em relação a última transmissão efetiva;

4.8.16.2.2. A CONTRATADA deve preservar as transmissões – a que se refere o item anterior - por um período mínimo de 60 dias, para fins de eventual reenvio;

4.8.16.2.3. No detalhamento de cada serviço de manutenção, é necessário que seja enviado previamente os cadastros dos serviços (peças e mão de obra) e dos estabelecimentos envolvidos;

4.8.16.2.4. O sistema deverá gerar a transmissão de dados dos serviços incremental diariamente, com troca eletrônica de dados de forma segura (EDI), em até 24 (vinte e quatro) horas do dia da ocorrência do fato, para a CONTRATANTE ou a quem ela indicar;



4.8.16.2.5. O sistema proposto deverá possuir rotina de recepção de informações, através de EDI, a serem enviados pela CONTRATANTE, referente ao cadastro de veículos, máquinas e equipamentos, condutores, órgãos, setores e serviços. Essas informações deverão ser recebidas, a qualquer tempo, pela CONTRATADA;

4.8.16.3. Quanto aos serviços, devem ser transmitidas as seguintes informações, por atendimento em nota:

4.8.16.3.1. Identificação do estabelecimento (razão social e endereço completo do local em que foi efetuada a manutenção, aquisição de peças e acessórios);

4.8.16.3.1.1. Data e hora em que foi realizado o atendimento;

4.8.16.3.1.2. Indicação de manutenção e/ou aquisição de peças e acessórios ocorrida fora dos pontos de atendimento habilitados pela CONTRATADA nos casos excepcionais;

4.8.16.3.1.3. Leitura do hodômetro (assim entendido o registro existente no aparelho que mede a quilometragem percorrida pelo veículo entre a origem e o destino);

4.8.16.3.1.4. Identificação do usuário do sistema fornecido pela CONTRATADA, por meio de cartão magnético identificado por senha, contendo matrícula do Estado (assim entendido o número de identificação funcional do servidor a ser fornecido pela CONTRATANTE), conforme layout apresentado no Anexo I - Integração com o sistema do estado;

4.8.16.3.1.5. Tipo de manutenção (componente do serviço) e o tipo e a quantidade da peça e acessório;

4.8.16.3.1.6. Valor gasto com serviço, peças e acessórios;

4.8.16.3.1.7. Identificação do órgão e setor unidade a que pertence o condutor do veículo;

4.8.16.3.1.8. Identificação do veículo com o prefixo DTERS (assim entendida a identificação do veículo através do seu respectivo número de cadastro) – que é aquele atribuído pelo Departamento de Transportes do Estado.

4.8.16.3.1.9. Identificação do número da ordem de serviço.

4.8.16.3.1.10. Os layouts definidos pelo Anexo I devem ser atendidos para padronizar o input das informações, podendo ser alterados, durante a execução contratual, caso seja necessário para melhor funcionamento da integração.

4.8.16.4. O sistema deverá apresentar os valores da Tabela FIPE para todos os veículos da frota e, ainda, informar os valores de aquisição, líquidos da depreciação acumulada, para os veículos especiais.

4.8.16.5. A plataforma deverá possuir regras para impedir a inclusão de informações incorretas nos campos de preenchimento e estabelecer a obrigatoriedade de inclusão de determinados dados pelo usuário, conforme os termos deste documento e seus anexos.



4.8.16.5.1. Caso o usuário preencha o campo incorretamente, o sistema deverá apresentar uma mensagem descrevendo o erro e não permitirá que este prossiga na conclusão do preenchimento do formulário.

4.8.16.5.2. São exemplos de erros que devem ser impedidos automaticamente pelo sistema: preenchimento do hodômetro com número inferior ao informado na última ordem de serviço; código da peça divergente aos listados nas tabelas de referência; número de caracteres divergente ao esperado para o campo referente ao CPF; entre outros.

4.8.17. A identificação do veículo no sistema será feita por meio de sua placa, que deverá ser validada com os dados previamente importados do CFVE.

4.8.18. As cargas de veículos e condutores poderão conter repetições, devendo ser considerado o último registro existente na carga de dados, tanto para veículo quanto para condutor.

4.8.19. As principais interfaces com o usuário deverão ser no idioma português (Brasil), ou utilizar palavras em inglês amplamente conhecidas (Yes, No, Help, Download, Upload etc.).

4.8.19.1. O sistema deverá ter um ambiente para visualização das solicitações pendentes de ação por parte do usuário, a depender do seu perfil.

4.8.19.1.1. São solicitações pendentes e ação: a destinação de veículo para estabelecimento por abertura de chamado, a solicitação de ajuste de prazo, a escolha da cotação mais vantajosa para execução da OS e a retirada do veículo.

4.8.19.1.2. Poderão ser definidos outros quesitos com ponto de ação, a critério da contratada ou contratante, para melhor execução do serviço.

4.8.19.2. O sistema deverá ter um ambiente para visualização das ordens de serviço abertas, de acordo com o nível de acesso do perfil, separados, pelo menos, por:

4.8.19.2.1. Chamados abertos;

4.8.19.2.2. OSs em andamento (qualquer das fases, quantidade total);

4.8.19.2.2.1. OSs em orçamento inicial;

4.8.19.2.2.2. OSs em fase de negociação/cotação;

4.8.19.2.2.3. OSs em execução;

4.8.19.2.2.4. OSs executadas para retirada;

4.8.19.2.2.5. OSs em contestação;

4.8.19.2.2.6. OSs transacionadas no último mês;

4.8.19.3. O sistema deve possuir função de ajuda (*chatbot*) acessível ao usuário, possibilitando-o obter informações e orientações sobre as funcionalidades do sistema e funcionalidades básicas que podem ser direcionadas sem a atuação de um atendente personalizado.



4.8.19.3.1. As demandas que necessitam resolução de conflito em qualquer dos passos descritos neste documento e seus anexos devem ser direcionadas ao atendimento humano.

4.8.20. O sistema deverá possuir local para abertura de suporte técnico especializado, nos termos do anexo A, gerando um protocolo de atendimento para este suporte especificamente.

4.8.20.1. A solicitação de suporte técnico especializado deve ter registro do protocolo com, pelo menos, a data e horário de abertura, data e horário da resposta e conclusão do atendimento, sendo este último a cargo do solicitante, a fim de garantir a efetiva mediação da necessidade.

4.8.20.2. Os demais termos destas solicitações, bem como prazos de atendimento, estão descritos no anexo A.

4.8.21. A contratada deverá disponibilizar, sem ônus para a CONTRATANTE, as atualizações das funcionalidades do seu sistema de gestão que sejam identificadas como essenciais para boa execução do objeto durante a execução do contrato;

4.8.22. Além das especificações trazidas neste descritivo do item 4.8, o sistema deverá ser capaz de atender, de forma automatizada e parametrizada na sua plataforma, todas as orientações e especificações do anexo A.

4.9. Dos relatórios

4.9.1. Deverá ser possível aos usuários emitirem relatórios gerenciais, operacionais e financeiros para controle e gestão das informações sobre os veículos e suas respectivas despesas com manutenção durante todo o período de vigência do contrato. Deverá haver opções de visualização das informações tanto na tela quanto pela extração de documentos em formato XLSX (ou similar), CSV, TXT e PDF.

4.9.2. Estes relatórios poderão ser detalhados ou consolidados por:

4.9.2.1. Período (datas a serem definidas pelo usuário: dia, semana, mês), permitindo no mínimo dois tipos de filtros;

4.9.2.2 Data de entrada do bem ou veículo processada no estabelecimento da rede credenciada;

4.9.2.3. Data de conclusão da OS (data de transação);

4.9.2.4. Veículo, unidade ou base (formado pelo conjunto de veículos alocados numa unidade), órgão/entidade (titular do contrato) e geral (todos os veículos, máquinas e equipamentos pertencentes ao Estado).

4.9.2.5. Local da manutenção com: estabelecimento (código, nome fantasia ou razão social e endereço) e município;

4.9.2.6. Peças, componentes, acessórios, materiais e serviços.



4.9.3. Deverão ser disponibilizados os seguintes relatórios:

4.9.3.1. Detalhamento de cada manutenção realizada por veículo, contendo, no mínimo: data e hora das transações, informação sobre o veículo (placa, marca/modelo, ano de fabricação, órgão/entidade), identificação do estabelecimento, identificação do condutor que levou e retirou o veículo da oficina, identificações de todos os orçamentos efetuados com os respectivos preços, identificação do(s) gestor(es) que autorizou(aram) a operação, identificação do responsável na equipe especializada da CONTRATADA pelo atendimento da manutenção, descrição das mercadorias ou serviços adquiridos, quantidade adquirida, tempo unitário, valor unitário, valor total do item e da manutenção. Estas informações devem estar em um único relatório para uma ou mais manutenções específicas;

4.9.3.2. Duração de cada etapa da manutenção realizada por veículo, contendo, no mínimo: informação sobre o veículo (placa, marca/modelo, ano de fabricação, órgão/entidade); identificação do estabelecimento; data/hora do registro do veículo; data/hora dos orçamentos (abertura, aprovação, cancelamento e conclusão) e das cotações (envio, recebimento, aprovação, rejeição e cancelamento); data/hora da aprovação pela equipe especializada; data/hora da aprovação pelo gestor do órgão/entidade; data/hora da autorização superior concedida (nos casos especificados neste documento e seus anexos); data/hora de início da manutenção; data/hora de finalização da manutenção; data/hora da entrega e retirada do veículo na oficina; tempo total de indisponibilidade (tempo de ociosidade, que vai da entrada do veículo para iniciar a manutenção até a entrega com manutenção finalizada);

4.9.3.3. Comprovação da economicidade das manutenções contendo, no mínimo: identificação do veículo e das oficinas e estabelecimentos, valores orçados e cotados para as peças/materiais e serviços, valor de referência para as peças/materiais, tempo de referência para os serviços, valor de hora/homem da Proposta Comercial;

4.9.3.4. Estatísticas de serviços/peças/materiais por marca/modelo de veículo, contendo, no mínimo: marca/modelo, ano de fabricação, descrição das peças/materiais utilizados, sua durabilidade (mínima, média e máxima), preços (mínimos, médios e máximos), com base nos dados das manutenções ocorridas durante a vigência do contrato;

4.9.3.5. Saldo de cota de cada veículo, unidade ou órgão/entidade;

4.9.3.6. Relatório analítico da despesa com manutenção preventiva e corretiva de cada órgão/entidade, por período, contendo os dados detalhados de cada manutenção;

4.9.3.7. Relatório com a relação de todos os usuários do sistema, assim como seus tipos (aprovação ou consulta); alçada e relação de bases às quais possui acesso;

4.9.3.8. Relatório de acompanhamento da garantia das peças, com informações de início e fim de vigência, a garantia oferecida, com sinalização de prazo para vencimento, em dias;

4.9.3.9. Relatório contendo todas as mensagens trocadas entre CONTRATANTE, CONTRATADA e rede credenciada, via sistema, com a indicação do remetente, destinatário, data, hora, e a identificação da manutenção ao qual está relacionada;



4.9.3.10. Relatório com o consolidado dos gastos de manutenção por placa, marca/modelo e data, sem limitação de período e customizável, com o respectivo valor da Tabela FIPE e o valor de aquisição, este líquido da depreciação acumulada;

4.9.3.11. Relatório com o nome “Avaliação dos níveis de serviço para emissão do Índice de Medição de Resultados – IMR”, com os dados necessários para medição dos indicadores definidos no Anexo E – Instrumento de medição de resultados – IMR, sendo possível a emissão de cada indicador separadamente;

4.9.3.12. Relatório com a quantificação total das ordens de serviço realizadas para o período mínimo de um mês (período de fatura), enviado automaticamente ao contratante a cada fechamento de fatura.

4.9.3.13. Relatórios com dados dos estabelecimentos, analisando a data de última ordem realizada, porcentagem de cotações respondidas e avaliação da qualidade, conforme as especificações do anexo A.

4.9.3.14. Relatório consolidado da rede credenciada contendo as informações descritas no subitem 4.2.9.1;

4.9.3.13. Caso a plataforma online não consiga emitir o relatório por limitação de informações, o documento deve ser enviado para o e-mail cadastrado do solicitante, no prazo máximo de 2 (duas) horas a partir da solicitação. O arquivo preferencialmente deverá ser enviado no formato XLSX, porém poderá ser enviado no formato CSV, se necessário.

4.9.4. A contratada deverá disponibilizar relatórios que permitam análises das seguintes informações:

4.9.4.1. Ordem de serviço cadastrada.

4.9.4.2. Comparativo dos valores de itens/peças/acessórios na Ordem de Serviço.

4.9.4.3. Primeiros Orçamentos por placa, tipo de frota e base/unidade administrativa.

4.9.4.4. Cotações complementares.

4.9.4.5. Registro de garantia de peças/serviços.

4.9.4.6. Ordens de serviços emergenciais.

4.9.4.7. Ordens de serviço que tiveram valor de peças aprovadas maior do que o valor de referência.

4.9.4.8. Custo por ordem de serviço e Km/rodado.

4.9.4.9. Quilometragem média por ordem de serviço.

4.9.4.10. Comparação de orçamentos para análise de histórico.

4.9.4.11. Relatório contendo grupo de peça/peça, mão de obra/hora por grupo, horas de execução, custo por peça, tabela de referência de tempo por modelo e marca.



- 4.9.4.12. Cotação em tempo real (on-line) – transparência nos dados e informações, velocidade na operação, automatização do processo.
- 4.9.4.13. Cadastro do veículo/máquina/equipamento.
- 4.9.4.14. Composição da frota e idade média.
- 4.9.4.15. Relação de estabelecimentos de manutenção credenciados.
- 4.9.4.16. Relatório de operação de manutenção.
- 4.9.4.17. Utilização de peças e serviços por estabelecimentos.
- 4.9.4.18. Custos por grupo de manutenção – veículo/máquina/equipamento.
- 4.9.4.19. Custos e quantidade por tipo de manutenção – veículos.
- 4.9.4.20. Custos e quantidades por tipo de manutenção – equipamento/máquina.
- 4.9.4.21. Veículos/máquinas/equipamentos - módulo de manutenção preventiva.
- 4.9.4.22. Pesquisa no sistema – garantia de peças e serviços.
- 4.9.4.23. Pesquisa no sistema – preços de peças e serviços.
- 4.9.4.24. Substituição de peças em um intervalo de tempo considerado incompatível.
- 4.9.4.25. Ociosidade dos veículos:
 - 4.9.4.25.1. Por placa.
 - 4.9.4.25.2. Por família.
 - 4.9.4.25.3. Por unidade/base.
 - 4.9.4.25.4. Entende-se por ociosidade o período em que o veículo permanece em posse da oficina.
- 4.9.4.26. Histórico dos orçamentos.
- 4.9.4.27. Outras informações que sejam identificadas durante a execução contratual, tendo a contratada por obrigação emitir relatório da informação, desde que afim com a atividade de manutenção veicular
- 4.9.5. A Contratante poderá solicitar a emissão de relatórios customizados para atender suas necessidades.
 - 4.9.5.1 O sistema deverá possibilitar a montagem de relatórios de acordo com a preferência da contratante, devendo disponibilizar em sua plataforma, painel com todos os itens do tópico 4.9.4 e seus subitens, para que eles sejam marcados de acordo com a necessidade da contratante, além de disponibilidade de escolha da periodicidade desejada.
 - 4.9.5.2. Os relatórios customizados deverão ser disponibilizados sob a forma de consulta online do próprio sistema, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis e deverão permanecer



disponíveis, caso solicitado pela contratante, juntamente com os itens do tópico 4.9.3 e seus subitens.

4.9.6. Todos os relatórios devem ter a formatação dos números padronizados, de acordo com as seguintes regras:

4.9.6.1. O separador decimal deve ser por “vírgula”;

4.9.6.2. Os campos com números devem estar em formato numérico;

4.9.6.3. As datas devem estar no formato brasileiro, com separação por “barras”;

4.9.6.4. Os horários devem estar no formato brasileiro, com horas, minutos e segundos separados por “dois pontos”.

4.9.6.5. As informações, como data e horário, devem ter uma opção em campos distintos, sendo possível realizar a análise em separado da data e o horário da transação.

4.9.6.6. Os relatórios devem apresentar os títulos dos dados no topo das informações. Por exemplo, ao incluir uma coluna com informações das placas, deve ser inserido o título “Placas” no topo da coluna somente, sem repeti-lo no decorrer do arquivo.

4.9.6.7. Os dados devem ser segregados por linhas e colunas de forma padronizada, sem linhas em branco ou outras informações que não são pertinentes ao objeto do relatório.

4.10. Da avaliação do sistema

4.10.1. O sistema ofertado pelo LICITANTE será avaliado por meio de Prova de Conceito, a fim de verificar a adequação aos requisitos listados neste Termo de Referência.

4.10.2. A Prova de Conceito será realizada nos termos do Anexo G - Prova de conceito para avaliação do sistema.

4.10.3. Caso o LICITANTE seja reprovado na Prova de Conceito, será automaticamente desclassificado do certame.

4.10.3.1. Caso o LICITANTE descumpra os prazos especificados no Anexo G, será automaticamente reprovado na Prova de Conceito.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Os requisitos da contratação abrangem, minimamente, o(a):

5.1.1. Atendimento às demandas de manutenção da frota;

5.1.2. Atendimento aos prazos estabelecidos;

5.1.3. Nível de serviço condizente ao contratado;

5.1.4. Implementação de sistema que atenda às especificações deste Termo de Referência;



5.1.5. Modelo de gestão do contrato deve ser compartilhada, com suporte técnico da contratada em todas as fases do atendimento, da solicitação à conclusão do serviço;

5.1.6. Fluxo de atendimento das ordens de serviço deve ser claro, com os papéis e responsabilidades bem definidos, para que o gestor tenha a melhor atuação como representante da Administração Pública;

5.1.7. Economicidade do contrato deve ser buscada por meio de parâmetros de preço de mão de obra e peças, conforme as determinações deste termo de referência;

5.1.8 Sistema apresentado pela contratada deve trazer, de forma clara, os preços praticados na ordem de serviço, bem como a fonte de informação utilizada para a referência de preço, atendendo, pelo menos, os itens 4.4.4 e 4.4.6, bem como seus subitens, que tratam dos parâmetros de preço para melhor eficiência do contrato;

5.1.9 Escolha das prestadoras do serviço deve ser embasada em critérios técnicos, sem considerações de caráter pessoal, a fim de garantir o princípio da impessoalidade que rege a Administração Pública;

5.1.10 Contratada necessita disponibilizar canal de comunicação com instruções básicas para a boa execução do contrato, conforme definido neste termo de referência;

5.1.11. Dados gerados devem ser padronizados, tanto de peças (*part number*) quanto de mão de obra (descrição clara tanto do serviço quanto da parte veicular reparada), conforme especificações deste termo de referência, a fim de aumentar a confiabilidade das informações;

5.1.12. Sistema apresentado pela Contratada deve ser capaz de emitir relatórios que auxiliem os gestores de frota quanto ao acompanhamento de desempenho da frota bem como a obtenção de informações que subsidiem a tomada de decisão, nos termos do item 4.8. deste documento;

5.1.13. Declaração do licitante de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço.

5.2. A implantação do novo contrato deve obedecer aos prazos determinados neste documento.

5.2.1. A contratada deverá detalhar e repassar todo o conhecimento necessário para a utilização do serviço durante a implementação, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual.

5.2.2. A atualização de procedimentos, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, com a devida transmissão do conhecimento para os usuários do contrato e manuais específicos da solução desenvolvida.

5.3. Eventual necessidade de transição gradual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas deverá ser realizada nos seguintes termos:



5.3.1. A contratada deverá detalhar e repassar, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, assim como as atualizações ocorridas ao longo de toda a execução contratual.

5.3.2. A transferência de conhecimento para outro contrato, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e baseado em documentos técnicos e manuais específicos da solução desenvolvida.

5.3.3. A metodologia, os cronogramas e os prazos de transferência de conhecimento deverão constar de um documento formal, um Plano de Transferência do Conhecimento, a ser previamente aprovado pela equipe gestora do DTERS/SPGG.

5.3.4. Em caso de mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos 4 (quatro) meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos de prestação do serviço.

5.4. Pagamento

5.4.1. O pagamento da fatura será emitido por processamento eletrônico, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos data da apresentação da Nota fiscal/fatura, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo CONTRATANTE, contados a partir da data final do período de adimplemento a que se referir, devendo ter, ainda o relatório analítico da despesa – RAD com todas as OSs transacionadas para o período de referência.

5.4.1.1. A fatura poderá ser centralizada ou descentralizada, a critério do órgão/entidade contratante, que terá a opção de validar suas bases contratuais, bem como subdivisões que auxiliem a melhor execução deste contrato.

5.4.1.2. A CONTRATADA é a única responsável pelo pagamento à rede credenciada, decorrente dos serviços de manutenção efetivamente realizados, ficando registrado que os órgãos/entidades contratantes não respondem solidária ou subsidiariamente por esse pagamento.

5.4.1.3. O pagamento realizado pela CONTRATADA à sua rede credenciada será reembolsado/repassado pela CONTRATANTE, também através da fatura.

5.4.1.4. O valor total da fatura deverá compreender:

5.4.1.4.1. Valor total transacionado para o período de referência;

5.4.1.4.2. Valor da taxa de administração (cobrança em caso de taxa positiva e desconto para taxa negativa);



5.4.1.4.3. Descontos do IMR, quando houver, conforme Anexo E.

5.4.1.4.4. É pré-requisito para a emissão da nota fiscal/ fatura a validação prévia por parte do Gestor do órgão/entidade contratante do Relatório Analítico da Despesa - RAD bem como a sua autorização no sistema de gestão referente às manutenções ocorridas no período de referência.

5.4.1.5. A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a operações duplicadas, irregulares, multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA ou que apresentem inconsistências nos relatórios apresentados, que inviabilizem a pronta identificação da procedência da transação, nos termos do contrato, independentemente das demais cominações legais.

5.4.1.6. O pagamento pelos serviços efetivamente prestados será creditado, em nome da CONTRATADA, em moeda corrente nacional, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas, sendo que em nenhuma hipótese será efetuado pagamento de nota fiscal/fatura com o número do CNPJ diferente do que foi apresentado na proposta de preços, mesmo que sejam contratadas consideradas matriz e filial ou vice-versa ou pertencentes ao mesmo grupo ou conglomerado, ou pagamento através de boleto bancário ou por outro meio diferente que não seja por intermédio de fatura/nota fiscal.

5.4.1.7. O ateste de fatura/nota fiscal pelo fiscal da CONTRATANTE não modifica, restringe ou elide a plena responsabilidade da CONTRATADA de entregar os materiais/serviços de acordo com as condições e especificações contidas neste Termo de Referência e na proposta da CONTRATADA e no Contrato, nem invalida qualquer reclamação que a CONTRATANTE venha a fazer em virtude de posterior constatação.

5.4.1.8. As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da rerepresentação do documento, considerado válido pelo CONTRATANTE.

5.4.1.9. As despesas decorrentes da contratação do objeto desta licitação correrão à conta dos recursos consignados no orçamento dos órgãos e entidades participantes.

5.4.2. Após o término de cada mês, do primeiro ao último dia do mês, a CONTRATADA deverá apresentar, para o mês de referência, o RAD contendo todas as manutenções já ocorridas, aprovadas e transacionadas, nos termos previstos do Anexo A.

5.4.3. No primeiro dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a CONTRATADA entregará o relatório contendo os quantitativos totais de cada um dos serviços transacionados no período e os respectivos valores apurados, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

5.4.3.1. Chave de identificação da manutenção (código/número, gerado via sistema de gestão, que vincula todos os itens de serviços dos orçamentos e cotações realizados em um mesmo evento de manutenção);



- 5.4.3.2. Identificação da rede credenciada (nome e endereço);
- 5.4.3.3. Identificação do veículo (marca/modelo, tipo e placa);
- 5.4.3.4. Identificação do órgão/entidade e unidade ao qual o veículo pertence;
- 5.4.3.5. Hodômetro do veículo no momento do registro para manutenção;
- 5.4.3.6. A data e hora de entrada e saída do veículo da rede credenciada;
- 5.4.3.7. Descrição dos serviços prestados e peças substituídas;
- 5.4.3.8. Quantidades, tempos, valores unitários e totais da operação e taxa de administração;
- 5.4.3.9. Identificação dos servidores que entregaram/ retiraram o veículo da rede credenciada;
- 5.4.3.10. Identificação dos gestores que autorizaram a manutenção e a data;
- 5.4.3.11. Identificação do gestor que acionou, quando for o caso, contestação de ordem de serviço e a data da sua finalização.
- 5.4.3.12. Preços referenciais de peças e da mão de obra aplicada, com base nos referenciais descritos neste termo de referência.
- 5.4.3.13. Desempenho nos indicadores apontados pelo índice de medição do serviço, nos termos do Anexo E, bem como eventuais justificativas para o descumprimento de qualquer dos prazos mencionados no referido instrumento.
- 5.4.4. Os dados e valores do RAD deverão ser aprovados pelo órgão/entidade contratante para a emissão da respectiva fatura.
- 5.4.5. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, o órgão/entidade contratante atestará a medição, comunicando à CONTRATADA, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contados do recebimento/disponibilização do relatório, o valor aprovado, e autorizando a emissão da correspondente fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados.
- 5.4.6. Havendo glosas ou incorreções no relatório, o órgão/entidade solicitará à CONTRATADA a correspondente retificação, sendo o prazo de ateste paralisado e reiniciado após a correção por parte deste.

5.5. Medição do nível de serviço

- 5.5.1. O nível de serviço será avaliado nos termos do Anexo E – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR.
- 5.5.2. As glosas referentes ao IMR terão desconto na fatura subsequente a do período de referência, a fim de garantir prazo razoável para eventuais ajustes que se façam necessários, sempre cumprindo às especificações dos Anexos A e E deste Termo de Referência.

6. INFORMAÇÕES RELEVANTES



6.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.1.1. A administração e o gerenciamento da manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças/materiais será no formato de GESTÃO COMPARTILHADA.

6.1.2. Os descontos ofertados para os itens “serviço de mão de obra” e “fornecimento de peças” servirão para identificar a proposta vencedora e para aferir o percentual que incidirá sobre as despesas, com ambos os itens, durante a execução do contrato.

6.1.2.1. Em qualquer caso devem ser cumpridas as especificações de parâmetros deste contrato, tanto para o preço máximo referencial das peças quanto para os parâmetros de tempo e custo da mão de obra aplicada.

6.1.3. O formato ora proposto visa estabelecer uma taxa de desempenho a ser considerada aceitável, para as operações realizadas no mês, indicando-se como principal critério, os prazos estipulados para elaboração de orçamentos, regulação e aprovação pela contratada, obtenção dos parâmetros estabelecidos e além disso, das melhores condições e dos menores preços a fim de demonstrar real economicidade para a Contratante, que caso não sejam cumpridos dentro das demandas totais do mês, a Contratante se reservará o direito de:

6.1.4. Não serão aceitas propostas com valores acima do estimado nos itens 1.6.2, 1.6.5 e 1.6.6, de forma que o desconto resultante, composto pelas taxas deste item, represente desconto real à contratante.

6.1.5. Os valores mínimos de descontos foram obtidos por meio de dados históricos contratados, e pesquisa de mercado.

6.1.6. A empresa licitante deverá possuir capacidade financeira para realizar a quitação de fornecimento de manutenções veiculares, lavagens, ou qualquer outro custo inerente a frota sob sua responsabilidade.

6.2. Para efeito de especificação das atividades que compõem cada tipo de produto e serviço discriminado no Termo de Referência e seus anexos, adotar-se-ão as seguintes definições:

6.3. A empresa licitante deverá disponibilizar capacitação online sobre conhecimentos básicos de manutenção veicular e como utilizar as ferramentas disponíveis na sua plataforma. O treinamento sobre manutenção automotiva deve versar, pelo menos, sobre os seguintes assuntos:

6.3.1. Manutenção preventiva e suas vantagens;

6.3.2. Funcionamento do veículo (motor e dos sistemas de alimentação, lubrificação, arrefecimento, transmissão, elétrico, freios, direção e suspensão);

6.3.3. Ações que devem ser realizadas periodicamente (troca de óleo, rodízio de pneus, etc.);

6.3.4. Melhores práticas para a manutenção veicular e a gestão de frota.

6.4. Em relação ao treinamento sobre o uso da plataforma, deverão ser elaborados vídeos que demonstrem visualmente o passo a passo dos seguintes procedimentos:



- 6.4.1. Cadastro;
- 6.4.2. Solicitação de ordem de serviço;
- 6.4.3. Ateste do serviço;
- 6.4.4. Consulta de ordem de serviço;
- 6.4.5. Emissão de nota fiscal e de certidões; e
- 6.4.6. Emissão de relatórios.

6.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar, com pelo menos 1 (um) dia útil de antecedência, treinamento sobre alteração que impacte qualquer procedimento do fluxo de manutenção, além de informar a CONTRATANTE sobre a mudança no mesmo prazo.

6.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar tela onde o servidor que realizou o curso dê o “ciente” de todo conteúdo programático, bem como disponibilizar relatório ao final do curso com os participantes e data do “ciente”.

6.5.2 Ao final do treinamento realizado pela CONTRATADA, deverá ser disponibilizado questionário que permita avaliação do curso, bem como sugestões e dúvidas.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1. Prestar os serviços nas quantidades, prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste documento.
- 7.2. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao CONTRATANTE para ateste e pagamento.
- 7.3. Atender as orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado.
- 7.4. Reparar, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços empregados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.
- 7.5. Assegurar ao CONTRATANTE o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço/produto que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste documento.
- 7.6. Assumir inteira responsabilidade pela prestação dos serviços, responsabilizando-se por eventual transporte, acondicionamento e descarregamento dos materiais necessários a prestação, se houver.
- 7.7. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.



7.8. Responsabilizar-se integralmente pelos veículos automotores rodoviários, máquinas e equipamentos, recebidos do Poder Executivo Estadual, incluindo todos os pertences, acessórios e objetos do veículo, nele contidos, obrigando-se à reparação total da perda em casos de:

7.8.1. Furto ou roubo;

7.8.2. Incêndios ou acidentes ocorridos:

7.8.2.1. Nas dependências do estabelecimento em que o bem ou veículo se encontre;

7.8.2.2. Decorrentes do mau funcionamento de peças trocadas ou serviços realizados no veículo, desde que comprovada a vinculação da causa com a peça ou o serviço realizado, por laudo pericial.

7.8.3. Desastres naturais que atinjam os bens do estado, desde que presentes nas estruturas das credenciadas ou sob sua responsabilidade;

7.8.4. Outras situações que acarretem prejuízo à CONTRATANTE no tocante à integridade dos bens mantidos.

7.8.5. Os casos descritos nos itens 7.8.1, 7.8.2, 7.8.3 e 7.8.4. são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, independente de culpa, não transferindo tal responsabilidade a possíveis subcontratadas ou terceiros, desde o momento do recebimento do veículo automotor rodoviário para orçamento até a entrega do bem ao órgão.

7.9. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados na prestação dos serviços, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.

7.10. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.11. Manter preposto, aceito pela Administração, para representá-lo no local da execução do objeto contratado.

7.12. Comparecer, sempre que convocado, ao local designado pelo ÓRGÃO GESTOR DA FROTA ESTADUAL, bem como pelos CONTRATANTES, por meio de pessoa devidamente credenciada, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, para exame e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com o objeto contratado.

7.13. Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento do objeto apresentado neste Termo de Referência durante a vigência dos contratos, em conformidade com as disposições do Edital, inclusive seus Anexos e termos da proposta de preços, nos termos da legislação vigente, ou quaisquer outros que vierem a substituí-los, alterá-los ou complementá-los.

7.14. Responsabilizar-se pelo pagamento de quaisquer multas ou despesas de qualquer natureza em decorrência de descumprimento de qualquer cláusula ou condição do Edital, dispositivo legal ou regulamento.



7.15. Implementar de forma eficaz o planejamento, execução e supervisão permanente do objeto, de maneira a não interferir nas atividades do CONTRATANTE, respeitando suas normas de conduta.

7.16. Possuir equipe especializada com conhecimentos e experiência em manutenção veicular para treinamento e atendimento aos gestores e usuários dos órgãos/entidades contratantes.

7.17. Disponibilizar estrutura de consultoria permanente durante a vigência contratual. Esta consultoria deverá ser realizada através da equipe especializada objetivando subsidiar o uso do sistema de gestão e acompanhar o desempenho dos órgãos/entidades contratantes quanto aos indicadores de gestão da frota.

7.18. Treinar e capacitar, sempre que necessário, os condutores, usuários do sistema de gestão e demais funcionários públicos indicados pelos órgãos/entidades contratantes, além de disponibilizar manual de utilização do sistema em língua portuguesa, conferindo-lhes os conhecimentos necessários à plena utilização do serviço de gerenciamento.

7.19. Disponibilizar ao CONTRATANTE, durante todo período do contrato, tutorial em vídeo atualizado para capacitação assíncrona dos gestores da frota sobre como utilizar o sistema da contratada e o conhecimento básico de manutenção veicular, nos termos descritos deste documento.

7.20. Exigir dos prestadores de serviço a inclusão de fotos aos orçamentos eletrônicos, a fim de justificar visualmente a necessidade dos serviços e trocas de peças, bem como das Notas Fiscais digitalizadas, ou em forma eletrônica, relativas aos serviços realizados.

7.21. A Contratada deverá, ainda, apresentar a listagem da sua rede credenciada, sendo que não pode haver restrição, particionamento ou limitação no atendimento a Contratante, sob pena de aplicação das sanções previstas em edital.

7.22. É obrigação da contratada, no ato da contratação, apresentar plano de atualização e filtragem dos estabelecimentos credenciados, a fim de se evitar estabelecimentos que estejam cadastrados, mas não realizem ordens de serviço ou enviem cotações.

7.23. Informar ao Contratante de imediato e por escrito — por meio de seus credenciados — se, em caso de suspeita de ocorrência que fuja à normalidade ou que se trate de desastres naturais, os estabelecimentos não serão capazes de garantir a integridade e/ou segurança dos veículos pertencentes à administração pública, que estão sob sua responsabilidade.

7.23.1. Sendo acordada entre as partes a necessidade de recolhimento dos bens situados nos respectivos estabelecimentos credenciados, será agendado, com concordância de ambas as partes, horário e forma de retirada por parte do Contratante.

7.24. Atender as orientações e exigências descritas e reguladas neste documento e todos os seus anexos, independente das demais obrigações dos termos do edital da licitação e eventuais termos contratuais.



7.25. Garantir com as credenciadas a guarda das peças substituídas por, pelo menos, 30 dias, e, além disso exigir das credenciadas a apresentação das peças, caso o solicitante entenda necessário.

7.25.1. O pedido de que trata o item 7.25. poderá ser feito a qualquer tempo, durante os 30 dias após a retirada do veículo;

7.25.2. Caso o pedido seja feito para o momento da retirada do veículo, ou durante o prazo dos 3 (três) dias seguintes, esta requisição poderá ser motivo de contestação, nos termos do anexo A.

7.26. A empresa contratada deverá disponibilizar junto ao Sistema, possibilidade de auditorias pelo Contratante por intermédio de buscas abrangendo no mínimo 180 dias, tendo por objetivo localizar todas as movimentações e histórico de consultas realizadas ou solicitadas por usuário.

7.27. A empresa contratada deverá disponibilizar junto ao sistema, possibilidade de auditorias pelo Contratante por intermédio de buscas abrangendo no mínimo 180 dias, tendo por objetivo informar qual usuário realizou movimentações e histórico de consultas numa determinada placa, como por exemplo, quem alterou a base, quem solicitou relatórios, quem incluiu saldo, quem consultou a placa, transacionou ordens de serviço etc.

7.28. A contratação deverá observar a Política Nacional de Resíduos Sólidos, Lei 12.305 de 12 de fevereiro de 1998, estabelecendo as responsabilidades da empresa contratada e da rede credenciada de estabelecimentos quanto à gestão integrada e o gerenciamento dos resíduos sólidos, principalmente quanto ao uso, armazenamento e descarte de peças, equipamentos e produtos necessários às atividades relacionadas à execução do objeto descrito na contratação. Complementarmente, outros dispositivos que deverão ser observados, por tratarem de normas relacionadas ao objeto da contratação, como:

7.28.1. Resolução CONAMA nº 362, de 23/06/2005, em relação ao armazenamento, recolhimento e descarte de óleo lubrificante usado ou contaminado;

7.28.2. Instrução Normativa IBAMA nº 1, de 18 de março de 2010, e Resolução CONAMA nº 416, de 30 de setembro de 2009, em relação ao recolhimento e descarte de pneus usados ou inservíveis oriundos da contratação;

7.28.3. Resolução CONAMA nº 340, de 25 de setembro de 2003, sobre os procedimentos de recolhimento, acondicionamento, armazenamento e transporte de Substâncias que Destroem a Camada de Ozônio (SDO);

7.28.4. Resoluções e especificações determinadas pela ANVISA para produtos de limpeza e assemelhados;

7.28.5. NBR 10004/04 sobre a caracterização e os tipos de resíduos sólidos.

7.28.6. A contratada deverá atender, no que couber, os critérios e práticas de sustentabilidade descritos na Instrução Normativa CELIC nº 001/2025.



7.29. Durante os 5 (cinco) anos seguintes à extinção do contrato, a empresa obriga-se a manter e a fornecer os dados e relatórios gerenciais solicitados pelos órgãos gerenciador e participantes, sem custos, no prazo de 15 (quinze) dias contados da solicitação.

7.30. Disponibilizar acesso aos gestores de frota (nível 5) ao Sistema Audatex / Molicar, Cilia, Orion, ou outro instrumento equivalente técnico, que será aplicada durante a execução do contrato, para parametrização de preços de peças/itens/acessórios.

7.31. Disponibilizar o máximo de tabelas tempárias do fabricante de cada marca e modelo, conforme disponibilidade do mercado, devendo apresentar justificativa, quanto ao não atendimento desse item.

7.32. Disponibilizar ao DTERS o acesso às bases de todos os contratos originados nesta contratação, inclusive todos os relatórios gerenciais de desempenho da frota

7.33. Realizar o aumento de valor global contratual se, e somente se, tiver o parecer de autorização do DTERS, nos termos do Decreto 55.985, de 07 de julho de 2021, assim como a Instrução Normativa 07 ou a que estiver em vigor no momento do pedido da alteração contratual.

7.34. Quanto aos acessos de sistema, é obrigação da contratada garantir:

7.34.1. Que apenas os acessos dos servidores do DTERS (perfil nível 6) tenham permissão e acesso aos menus do sistema que permitem o cadastro de veículos, condutores e equipamentos.

7.34.2. Que apenas os acessos dos servidores do DTERS (perfil nível 6) tenham permissão para efetivar aumento do valor virtual global da contratante, a partir de aumento de valor global contratual.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Solicitar ao DTERS/SPGG, Departamento responsável pelas diretrizes a nível estadual, a necessidade de incremento no saldo disponível de manutenção, nos termos da Instrução Normativa 07, de 04 de agosto de 2023, e Decreto 55.985, de 07 de julho de 2021.

8.2. Comunicar ao DTERS/SPGG os gestores de frota designados por cada órgão/entidade.

8.2.1. Cadastrar no sistema de gestão os gestores de frota do órgão/entidade, com poderes para administração plena ou apenas consultas, responsabilizando-se pela atualização automática de seus perfis, bem como bloqueio/exclusão do cadastro, para os casos de exoneração, férias ou mudança de lotação etc.

8.2.2. Garantir a capacidade do gestor de frota realizar os procedimentos especificados neste Termo de Referência.

8.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado.



- 8.4. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 8.5. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, se estiverem em desacordo com a especificação e da proposta comercial da Contratada.
- 8.6. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 8.7. Conceder prazo de 05 (cinco) dias úteis, após a notificação, para a Contratada regularizar as falhas observadas.
- 8.8. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.
- 8.9. Aplicar à Contratada as sanções regulamentares.
- 8.10. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.
- 8.11. Disponibilizar local adequado para a prestação do serviço, caso necessário.
- 8.12. Assegurar que a contratação atenda aos seus interesses, sobretudo quanto aos valores praticados, informando ao DTERS/SPGG eventual desvantagem quanto à sua utilização.
- 8.13. Zelar pela perfeita execução do pactuado, em conformidade com o previsto no Edital e na proposta da Contratada. Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, dar ciência à Contratada do ocorrido, fazendo-o por escrito, bem como apontar as providências exigidas e prazos para sanar a falha ou defeito descrito.
- 8.14. Informar ao DTERS/SPGG a eventual recusa do fornecedor em atender às condições estabelecidas em Edital, as divergências relativas ao objeto, as características e origem dos serviços licitados e a recusa do mesmo em assinar contrato para prestação de serviços.
- 8.15. Convocar a Contratada para reuniões, sempre que necessário.
- 8.16. Garantir aos técnicos e prepostos da Contratada, pleno e livre, acesso aos veículos para a execução dos serviços objeto do contrato, em horário previamente acordado.
- 8.17. Validar se os orçamentos apresentados pela equipe especializada atendem ao subitem 4.3.1.11 deste Termo de Referência, analisando para isso a comprovação feita pela referida equipe, bem como realizando consulta ao sistema de orçamentação eletrônico utilizado pela Administração.
- 8.18. Aprovar os orçamentos de manutenção previamente validados, considerando o menor preço e o local onde os serviços serão executados, avaliando e justificando o custo/benefício.
- 8.19. Efetuar o ateste dos serviços prestados pela Contratada, após a análise e aprovação do Relatório Analítico da Despesa.



8.20. Efetuar os pagamentos nas condições pactuadas, relativos aos serviços efetivamente utilizados.

8.21. Solicitar ao órgão gerenciador a ampliação da rede credenciada, bem como a substituição de oficinas e estabelecimentos da rede credenciada que não cumprirem os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

8.22. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

8.23. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

8.23.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

8.23.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

8.23.3. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

LISTA DE ANEXOS:

Anexo A – Diretrizes e procedimentos para manutenção veicular;

Anexo B – Especificações os serviços de manutenção da frota;

Anexo C – Prazos de implantação;

Anexo D – Detalhamento da frota de veículos e das máquinas/equipamentos;

Anexo E – Instrumento de medição de resultados – IMR;

Anexo F – Quantidade Mínima de Oficinas por Municípios;

Anexo G – Prova de conceito para avaliação do sistema;

Anexo H – Avaliação da qualidade do serviço da credenciada;

Anexo I – Integração com o sistema do estado;

Anexo J – Endereço dos órgãos da administração direta e indireta

Anexo K - Órgãos e entidades com valores estimados